

SAMS

e-commerce

לבצע פעולות בחשבון הבנק

e-banking

לחסוך כסף באינטרנט

לחסוך כסף באינטרנט

e-Banking

לבצע פעולות בחשבון הבנק

עורך ראשי והתאמת הספר לישראל: **זהר עמיהוד**

עריכה לשונית ועיצוב: **רמה שנקלר, שרה עמיהוד**

עיצוב עטיפה: **שרון רז**

שמות מסחריים

הודעה

לשם שטף הקריאה כתוב ספר זה בלשון זכר בלבד. ספר זה מיועד לגברים ונשים כאחד ואין בכוונתנו להפלות או לפגוע בציבור המשתמשים/ות.

- **טלפון: 09-9564716**
- **פקס: 09-9571582**
- **דואר אלקטרוני**: **info@hod-ami.co.il**
- **אתר באינטרנט**: **www.hod-ami.co.il**

לחסוך כסף באינטרנט

e-Banking

לבצע פעולות בחשבון הבנק

התאמת הספר לישראל:

זהר עמיהוד

Designed for Microsoft® Windows NT® Windows® 98

SAMS



Teach Yourself Today - e-Banking

By Brian Nixon and Mary Dixon

Editor: **Z. Amihud**

Authorized translation from the English language edition published by Sams corporation,
Copyright © 1999

Hebrew language edition published by Hod-Ami Ltd.
Copyright © 2000

הוצאת הוד-עמי

לספרי מחשבים בע"מ

ת.ד. 6108 הרצליה 46160

טלפון: 09-9564716 פקס: 09-9571582

info@hod-ami.co.il

הודפס בישראל 11/2000

ISBN 965-361-254-9 מסת"ב

תוכן עניינים מקוצר

תוכן עניינים

הקדמה

בנקאות מקוונת

האם אי פעם היית בסיור בבנק שלך? זה מה שעוד מעט נעשה ביחד. זה לא יהיה סיור בנוסח "בוא ואראה לך את חשיפת הבנק לסיכוני האשראי הנמדד לפי יחס ההון לנכסי הסיכון". אנו הולכים לקחת אותך לסיור היכרות עם בנקאות מקוונת (OnLine) באינטרנט.

בנקאות מקוונת במובן שאתה מנהל את חשבון הבנק שלך מהמחשב האישי שברשותך, בבית, במשרד, או מהדרך (אם יש ברשותך מחשב נייד).

במהלך השנתיים האחרונות, הבנקים השקיעו מאמצים כדי לקבוע נוכחות באינטרנט, בהציעם ללקוחותיהם אפשרות לנהל את חשבונותיהם מכל מקום, ובכל זמן בעזרת מחשב, עכבר ואינטרנט. הסיבה שהם מאיצים כל כך את השירות באינטרנט הינה אחת - הבנקים רוצים אותך! הם יודעים שאם הם לא יהיו שם, במקום שאתה כבר נמצא בו, הם יאבדו אותך לטובת בנק אחר.

מהן המשמעויות עבורך, הלקוח? זהו זמן נהדר להתחיל לנהל את החשבון שלך באופן מקוון. הבנקים מציעים לך היום **ביטחון** בעת ביצוע עסקאות עם הטכנולוגיה החדישה ביותר בתחום, באמצעות ממשק ידידותי, ובעמלות נמוכות. המשמעות לגביך היא אחת: **חיסכון ניכר בעלויות**. ישנם גם שירותים רבים הניתנים **חינם!**

השירות באינטרנט לניהול חשבון הבנק שלך הוא נוח, מהיר ויש לך שליטה מלאה עליו. בפעם הראשונה שתתאפשר לך גישה מלאה לחשבון שלך, אתה תרגיש כמו "בעל הבית". כשבידך העכבר תוכל בסדרת לחיצות להעביר כספים, לרכוש ניירות ערך, לפדות תוכניות חיסכון ולתת הוראות תשלום. אתה גם תיפרד, כנראה, אחת ולתמיד ממערכת הניתוב הטלפונית של הבנק: "שלום ותודה שצלצלת לבנק..., לרשותך מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, למחלקת עו"ש הקש 1, למחלקת השקעות הקש 2, לסגן המנהל הקש 3...". באותה הזדמנות תהרהר גם בתור המתמשך אל פקיד הבנק, ויתברר לך שאת מרבית זמנך בסניף בילית ב... ה מ ת נ ה - איזה בזבוז!

ניהול החשבון שלך דרך האינטרנט מאפשר לך לבצע את מרבית הפעולות שהינך יכול לבצע בעזרת הפקיד בבנק. מרבית אתרי הבנקים מאפשרים לך לנווט בקלות באתר ומצריכים הקשות ולחיצות עכבר בודדות. אתה יכול לבצע פעולות בשעת לילה, לבוש בפיג'מה, כשהעכבר בידך האחת וכוס קפה בידך השנייה. אתה יכול לנהל את חשבון הבנק שלך באמצעות האינטרנט כשאתה נופש בחו"ל, ואלו הן רק חלק מהאפשרויות

שנפתחו לפניך. כדי לנהל את חשבון הבנק שלך באמצעות האינטרנט אתה זקוק למחשב, עכבר וחיבור לאינטרנט.

באינטרנט אתה ה"מלך". אתה רואה בזמן אמיתי את התנועות בחשבון העו"ש (חשבון העובר ושב) שלך, נותן הוראות קנייה ומכירה, והכל מתבצע במהירות, בקלות ובלחיצת עכבר. את הפעולות האלו אתה עושה בזמנך החופשי, כמה פעמים שתרצה.

הבנק מעמיד לרשותך שירות של 24 שעות באמצעות הטלפון ועכשיו גם באמצעות האינטרנט. האינטרנט והטלפון הם לא מוצרים מתחרים אלא משלימים. נכון שהאתר באינטרנט קל לניווט ולהתמצאות, אבל לעיתים אתה עשוי לשאול שאלה. שירות טלפוני 24 שעות ביממה נותן תמיכה והשלמה לשירות 24 שעות באינטרנט.

בספר זה תלמד את הדברים הבסיסיים - כיצד לבחור שירותי בנק באינטרנט, כיצד לפתוח חשבון וכיצד לבצע פעולות בסיסיות בחשבונך. נציג בפניך את מה שנראה לנו ומה שלא נראה לנו בסוגי השירות השונים, ולשם כך תצטרך להיות מחובר לאינטרנט. תוכל כמובן לקרוא ספר זה כשהמחשב שלך סגור, אך זה יהיה כמו קריאת ספר בישול בחדר השינה. זה לא בלתי אפשרי, אך, אנו מעדיפים לקרוא את ספר הבישול במטבח בין הסירים, המחבתות והחומרים, כפי שאנו מעדיפים שתקרא את הספר הזה כשהינך מול מחשב עובד ומקושר לאינטרנט.

חלק גדול מהספר מוקדש לענייני אבטחה וביטחון באינטרנט. זהו נושא החשוב לך וגם לבנק. הבנת נושאי האבטחה למיניהם חשובה עבורך כדי שתוכל לנקוט צעדים שיבטיחו את ביטחון חשבונך והמידע שאתה שולח ומקבל דרך האינטרנט.

שאלה אחת תישאר פתוחה לאורך הספר כולו והיא:

כיצד אתה מתכוון לבצע פעולות בחשבון הבנק שלך?

(הקף בעיגול את התשובה/ות המתאימה/ות לך)

א. בסניף הבנק המקומי, לאחר שמצאת מקום חניה לרכבך והמתנת בתור.

ב. באמצעות הטלפון, לאחר שהאזנת בסבלנות למענה האוטומטי.

ג. באופן מקוון (OnLine), באמצעות האינטרנט כשהינך בתחתונים.

ד. בדרך אחרת, פרט: ________________

תשובה:

אם מבין תשובותיך היקפת בעיגול את תשובה ג' - זהו הספר עבורך.

אם תשובה ג' מצאה חן בעיניך ואתה שוקל את נושא הבנקאות המקוונת - זהו הספר עבורך.

אם לא סימנת את תשובה ג' - סגור את הספר והחזר אותו למדף. חביבי! זהו לא ספר בשבילך, עבור הלאה.

פרק 1

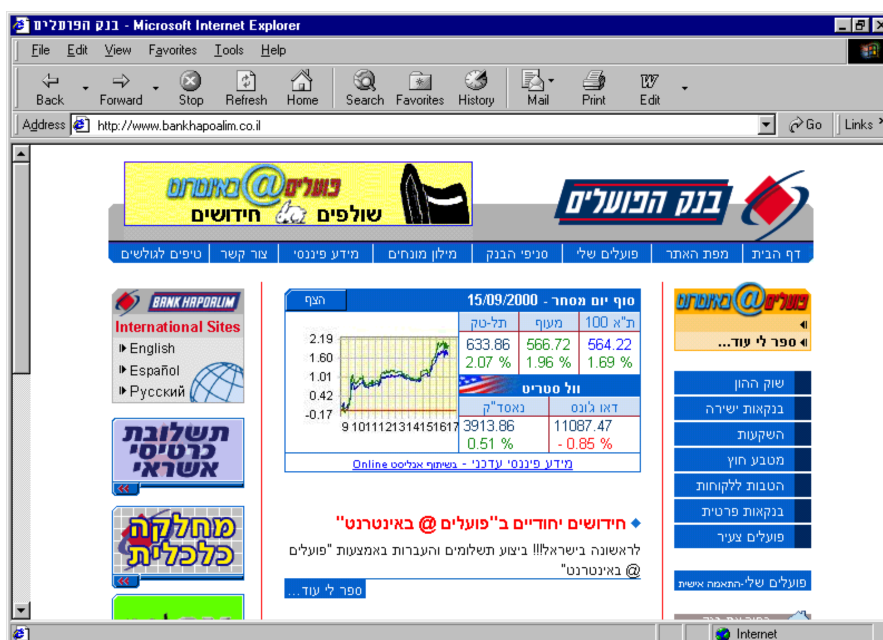
בנקאות מקוונת

פרק זה יעסוק בנושאים הבאים:

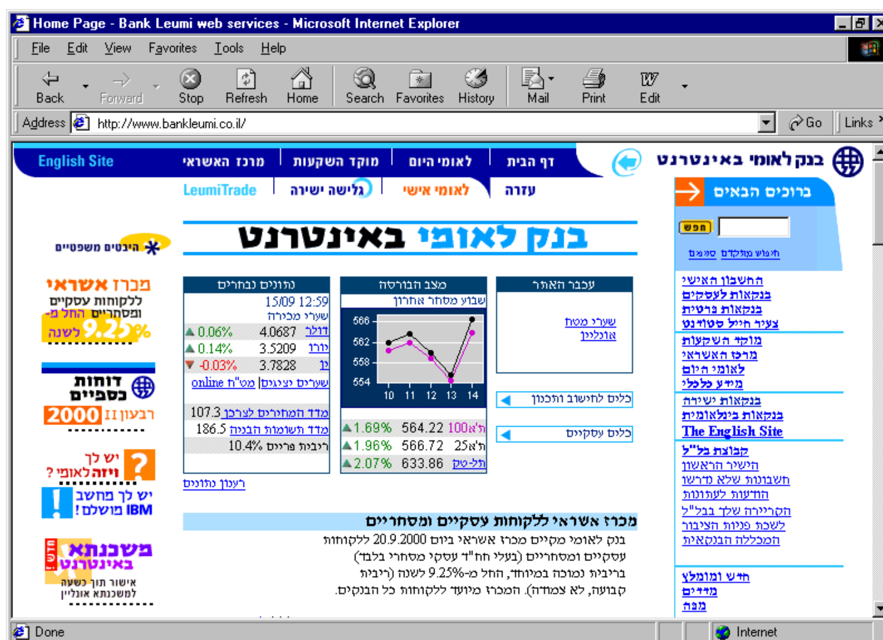
- כיצד הטכנולוגיה משנה את הבנקאות?
- מה פירוש המילה אבטחה באינטרנט?
- מדוע כדאי לך לנהל את חשבון הבנק שלך באינטרנט?

הדרך בה ניהלו הורינו את עסקותיהם הבנקאיות בשנות ה-60 נשכחה ואיננה עוד. בעבר, ייתכן שגם אנחנו נהגנו להיכנס לסניף בו הורינו פתחו חשבון עבורנו, הושטנו לפקיד/ה את פנקס החשבון יחד עם חמש הלירות שאנו מייעדים להפקדה. סכום ההפקדה נרשם בפנקס בצירוף חתימת הפקיד.

עידן זה בבנקאות הסתיים זה מכבר, והמעקב אחר כספינו לא נעשה בעזרת עיפרון ונייר, אלא בעזרת מחשב. גם הבנק וגם אנחנו, לקוחותיו, משתמשים במחשבים, והיתה זו רק שאלה של זמן מתי המחשב של הבנק יוכל "לדבר" עם המחשב שלנו בבית. זה קורה כאן ועכשיו - וזהו **האינטרנט**. האינטרנט הוא מתווך המקשר בין מחשב הבנק למחשב האישי שלנו, ובצירוף עוד מספר גורמים בקרוב נשכח איך נראה סניף הבנק. את **כל** עסקאות הכספים, נוכל לעשות באופן מקוון (OnLine), ומי שירצה יוכל להמשיך ולצעוד אל הבנק. "תענוג" זה לא אוכל למנוע מאף אחד.



תרשים 1.1 האתר של בנק הפועלים באינטרנט



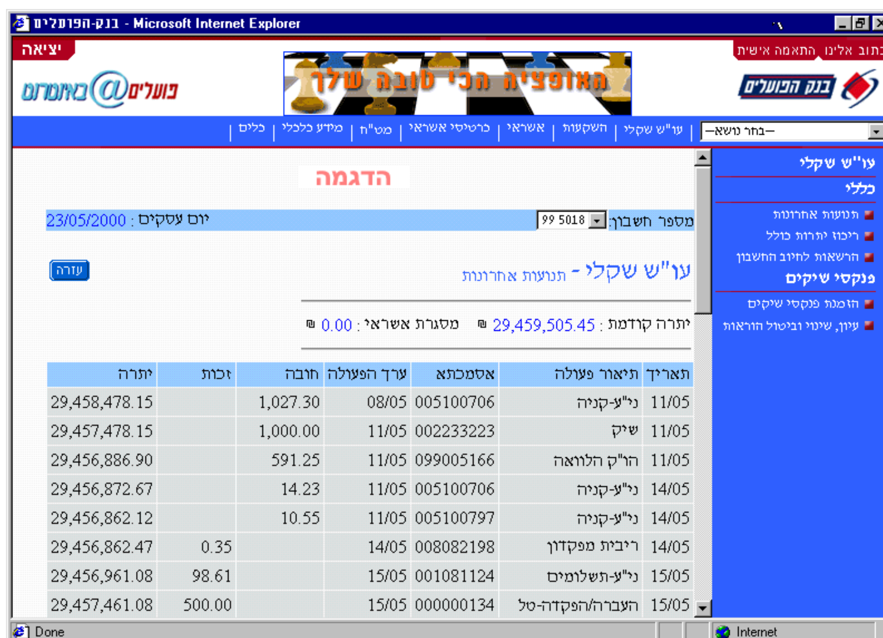
תרשים 1.2 האתר של בנק לאומי באינטרנט



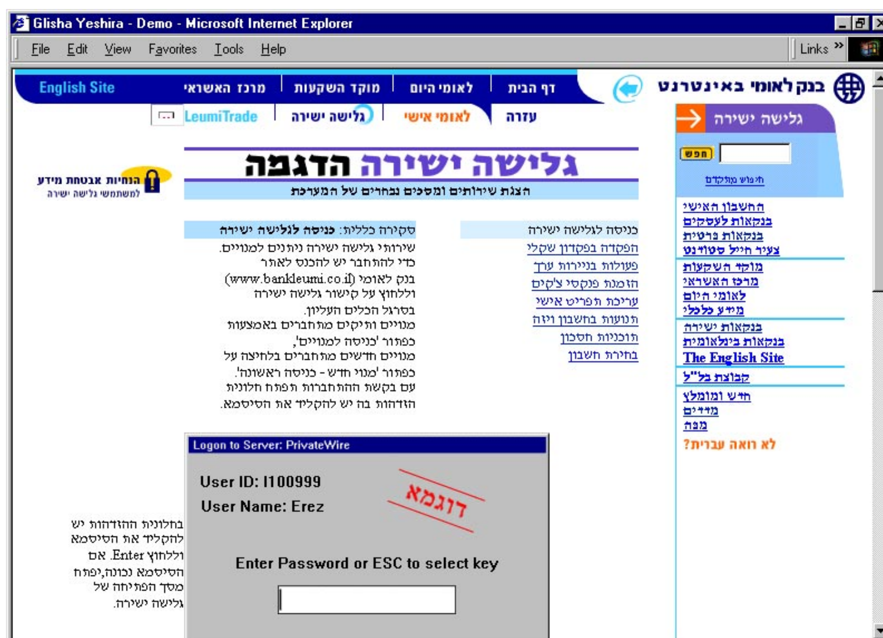
טיפ!

לאחר שתגיע לבנק מקוון, כיצד תדע אם האתר ידידותי למשתמש?

אפשר לבדוק זאת באמצעות ההדגמה המקוונת של הבנק. כדאי להיכנס לשם, כדי שתוכל לבחון את האתר לפני ההצטרפות אליו. הדגמות אלו מאפשרות ללמוד כיצד להציג מצב חשבון, תוכניות חיסכון, השקעות, וגם כיצד להעביר כספים מחשבון לחשבון, לשלם חשבונות ועוד.



תרשים 1.3 אתר ההדגמה של בנק הפועלים באינטרנט



תרשים 1.4 אתר ההדגמה של בנק לאומי באינטרנט

בפרק 2 נרחיב את הדיבור על אפשרויות ההדגמה באתרי הבנקים.

הטכנולוגיה משנה הכל

איננו משתמשים עוד במוצרים ובבעלי חיים כשווי ערך לכסף, כמו שבעבר היה נהוג לעשות בסחר חליפין. אנו חיים היום בתקופה האלקטרונית (תקופת ה-e), בה רכוש נרשם, מאוחסן ומועבר סביב לעולם בשניות, באמצעים אלקטרוניים. הטכנולוגיה המתקדמת גורמת למהפכה בבנקאות, כפי שקורה כמעט בכל תחום אחר, ובקצב מהיר מכדי שנוכל לתפוס.

במה משנה הטכנולוגיה את צורת הבנקאות שלנו?

שלושת האמצעים הטכנולוגיים בפיתוח בנקאות מקוונת הינם:

1. מחשב.
2. אינטרנט.
3. הצפנה.

הצפנה או קידוד - הגנת השידור והקליטה מפני "אזניים" לא רצויות וגם לא חוקיות.

יישומים עתירי טכנולוגיה אינם חדשים לתעשיית הבנקאות, אשר מזמן הסתמכה על מחשבים בעיבוד שיקים, הפעלת כספומטים, אחסון נתונים, העברת כספים, מתן הלוואות ובאומדן סיכונים. לתעשיית השירותים הפיננסיים, הכניסה לבנקאות האלקטרונית הינה טבעית ומתבקשת.

הדרישה המקוונת

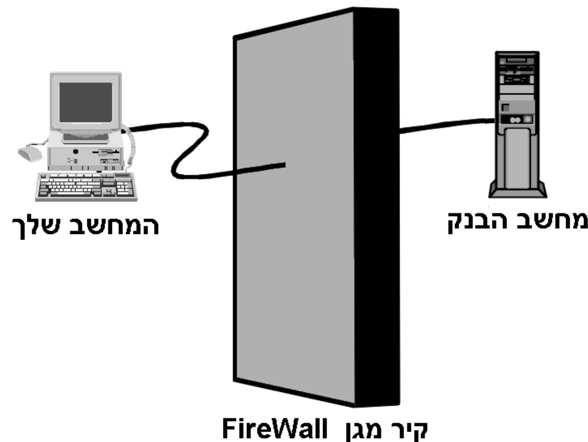
האם, במאה החדשה, כדי להתחרות צריך בנק להציע שירותי בנקאות אלקטרוניים? מבחינה היסטורית, בנקאות הינה תעשיה המבוססת על שירותים ללקוח. בנקים שאינם מספקים את השירותים הטובים ביותר, פשוט נעלמים. בשוק של היום, על הבנקים לתת תנופה למתן שירותים ללקוח באינטרנט, כדי לשמור ולמשוך אותו איתם.

הצפנה ו-firewalls פירושם אבטחה

במהלך שנות ה-90, שוכללו שיטות ההצפנה והאינטרנט הפך להיות בטוח יותר. **ההצפנה** (Encryption) מאפשרת למשתמשים לשלוח הודעות לנמענים מסוימים בלי שאחרים יוכלו לקרוא אותם. היא מסתמכת על הנחיות מיוחדות, המערבלות מסרים, כך שאף אחד, מלבד הנמען המיועד, לא יוכל לקרוא אותו. ההצפנה עובדת כל עוד האקרים או גנבים אלקטרוניים אחרים לא הצליחו ל"פצח" את הקוד.

תחילה השתמש בעיקר הצבא בהצפנה, אבל כיום, עסקים - כולל בנקים - משתמשים בטכנולוגיה זו כדי להגביר את אבטחת המערכות שלהם. כאשר אתר מוצפן, אין לך, המשתמש, צורך לעשות דבר לגבי הנתונים הנכנסים ויוצאים במחשב שלך; ההצפנה וביטולה מתרחשים ברקע של פעילות המחשב שלך מצד אחד, והמחשב באינטרנט מהצד השני. רק משתמשים מורשים יכולים לצפות בנתונים המפוענחים.

בנוסף להצפנה, עושים הבנקים שימוש במערכת הנקראת **Firewall**. מערכת firewall הינה שילוב של חומרה ותוכנה המגבילים את הגישה למחשבי הרשת של הבנק כדי למנוע גישה לא חוקית. כל תנועה צריכה לעבור דרך ה״קיר״ העורך לה בדיקה.



תרשים 1.5 קיר מגן חוצץ בין מחשב הבנק לשאר העולם ומבטיח כניסה למורשים בלבד

הבנקים מצטרפים לחיבור המקוון

בתחילת הדרך הציעו הבנקים ללקוחותיהם גישה לחשבונותיהם באמצעות המחשב - אך לא דרך האינטרנט. במקום זאת, החיבור נעשה בחיוג ישיר, באמצעות מודם. מחשב הלקוח היה מתחבר ישירות אל מחשב הבנק באמצעות קו טלפון. חיבור מעין זה הצריך התקנת תוכנה מיוחדת במחשב הלקוח.

מדוע כדאי להצטרף ולהיות מקוון

ישנן סיבות רבות להשתמש בבנקאות המקוונת, להלן חלק מהן:

1. אין צורך להמתין בתור לפקיד – פשוט מתחברים מהבית או מכל מקום אחר בעולם ונכנסים לחשבון באמצעות האינטרנט, כך שאין מבזבזים זמן.
2. הבנק אינו סגור אף פעם – בשימוש בבנקאות מקוונת אין צורך לעזוב את הבית, מלבד כדי להוציא מזומנים באמצעות הכספומט. כך, שמהבית אפשר לבדוק יתרות, לשלם חשבונות, להעביר כספים ולבצע פעולות רבות נוספות בכל עת, ביום או בלילה. למרות שהכספומט פתוח 24 שעות ביממה, עדיפה הנוחות שבשימוש בבנקאות המקוונת לביצוע פעולות בחשבון.
3. גישה ישירה לחשבונות הבנק – אפשר לבדוק את מצב החשבון בכל עת, אם יצא שיק, אם בוצעה הפקדה ישירה או כל פעולה אחרת.

4. ניתן לבצע פעולות בנקאיות מכל מקום בעולם כל עוד יש גישה למחשב ולאינטרנט – לאלה הנוהגים לנסוע הרבה, נוח להשתמש בשירותי הבנקאות המקוונת. מתחברים לאתר של הבנק ומבצעים את הפעולה הנדרשת.

5. אין זה משנה אם אזלו השיקים – קורה שצריך לשלם חשבון והשיקים אזלו, כך שאפשר לשלם בצורה מקוונת.

6. נוח לבצע פעולות בנקאיות מקוונות, אפילו לאדם שאינו כשיר והוא נכה, חולה או קשיש – כל שנדרש ממנו הוא רק להתחבר לאינטרנט ולאתר הבנק.

7. ביצוע פעולות בנקאיות מקוונות אפשרי גם בעת שירות צבאי או בחו״ל – ניתן לעקוב בצורה מקוונת אחר מצב החשבונות, כמו גם אחר הפקדת המשכורות בהם.

8. קיימות אפשרויות רבות ואולי אף עסקאות טובות יותר – בנקים מקוונים מתחרים בינם לבין עצמם וכן מול הבנקים המסורתיים כדי לזכות בלקוחות. הבנקאות באינטרנט הגבירה את התחרות בין הבנקים משום שהגבולות הגיאוגרפיים נעלמו. אפשר לגור בכל מקום בעולם ולנהל עסקים עם כל מקום בעולם.

9. אימוץ טכנולוגיה חדשה – נסו את הבנקאות המקוונת ותיווכחו לדעת עד כמה קל להשתמש בה ולבצע פעולות בלחיצה פשוטה.

10. הבנקים מציעים עסקאות משתלמות יותר – כולל ריבית גבוהה יותר בהפקדות ובשימוש בכספומט ללא עמלה. רבים מהבנקים אינם גובים עמלות על פעולות מסוימות הנעשות באינטרנט. בנקים מסוימים מאפשרים לשלם בכל חודש מספר בלתי מוגבל של חשבונות ללא עמלה. חשבו כמה כסף אפשר לחסוך בדרך זו.

11. יתרון בולט של הבנקאות המקוונת הוא האפשרות לראות את התוצאות באופן מיידי. ניתן לעקוב אחר שיקים שיצאו או חשבונות ששולמו באופן אלקטרוני, כמו גם רכישות והוצאות שבוצעו באמצעות כרטיס האשראי.

להעלות את הבנק לרשת

מה אפשר לעשות כדי שהבנק יציע שירותי בנקאות מקוונים ונוכל ליהנות מיתרונות שבבנקאות מקוונת?

ללקוחות המשתמשים בבנקאות מקוונת לביצוע מיגוון פעולות, יש השפעה רבה על פיתוח וגיוון הפעילות הבנקאית. כמו כן, לחץ של הלקוחות על הבנקים שעדיין אינם מקוונים, עשוי לדרבנם לעלות על הרשת. ואם הלחץ אינו עוזר, אפשר להצביע ברגליים ולעבור לבנק אחר.

מה עליך לדעת עכשיו

לאחר קריאת הפרק, למדת את הדברים הבאים:

- הטכנולוגיה התקדמה והיא מאפשרת לנהל פעולות בנקאיות מקוונות בצורה בטוחה.
- הבנקאות המקוונת מתאימה לכל – לנוסעים, לסטודנטים, לכל אחד הנמצא בכל מקום בעולם, ולכל מי שמחפש דרך נוחה לנהל את פעולותיו הבנקאיות מהבית.

בקצרה, בנקאות מקוונת מתאימה לכל מי שמעוניין בפיקוח הדוק יותר על חשבונותיו הבנקאיים, לחסוך זמן וגם "כמה" שקלים.

פרק 2

מהי בנקאות מקוונת לגביך?

פרק זה יעסוק בנושאים הבאים:

- שירותים שמציעים הבנקים באתרים שלהם.
- מבט נרחב על מוצרים ושירותים.
- פרטיות והגנת המידע.

הבנקים נמצאים בתחרות, כמו כל עסק אחר בארץ ובעולם, מכל כיוון ולא רק מחברות שעיסוקן המסורתי הוא מתן שירותי בנקאות: חברות ביטוח, חברות וקבוצות להשקעות, חברות המנפיקות כרטיסי אשראי ועוד. כולן מתחרות ביניהן כדי לזכות בנו כלקוחות.

הבנקאות רחוקה היום ממה שהיתה בעבר. יותר ויותר חברות מציעות שירותים פיננסיים מגוונים. מגמה זו נפוצה בעיקר בארה"ב ורק "שמרנות" בנק ישראל מונעת את פתיחת השוק ליותר יזמויות בתחום זה.

בנוסף לעסקים החדשים הנכנסים לשוק המקומי, התחרות בין הבנקים קשה משום שבסביבת אינטרנט יכולות חברות מחו"ל להציע מוצרים ושירותים ללקוחות בארץ וכל מה שנדרש הוא חיבור לאינטרנט.

בדיקת בנק מקוון נראית פשוטה, אך היא עלולה להיות מרתיעה ומבלבלת במקצת. מה שבטוח הוא שאין מחסור במידע בנושא זה באינטרנט.

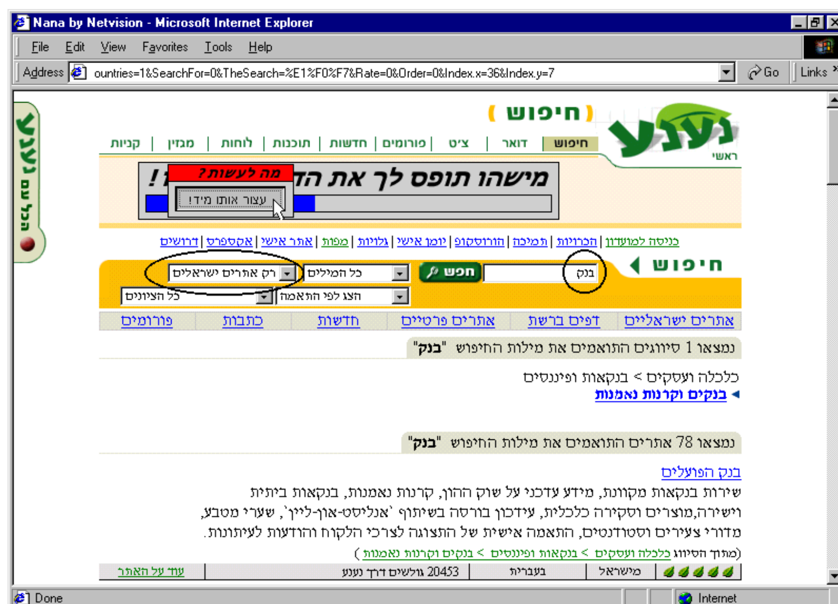
גם אם אתה אדם פרטי או בעל עסק קטן, כדאי שתברר לפני ההצטרפות לבנק מקוון, אם הדבר מתאים לך, בהתאם לשירותים המוצעים.

חיפוש אחר שירותי בנקאות מקוונת

אם הבנק שלך אינו מספק בנקאות מקוונת, עליך לחפש בנק אחר. שוב, בדוק קודם בשוק המקומי כדי לראות מה מוצע ומהן העמלות.

תיווכח לדעת שאתרים מסוימים של בנקים מקוונים דומים זה לזה.

הקלדת המילה **בנק** או המילה **בנקאות** בפורטל ישראלי כמו **נענע** (www.nana.co.il) תציג עשרות מראי מקומות (אל תשכח לבחור אתרים ישראליים בלבד, אחרת תתקבל רשימה גדולה הרבה יותר וגם לא רלוונטית). רבים מהם יהיו קישורים לבנקים המציעים שירותים מקוונים. אחרים יהיו קישורים לחברות המייעצות למוסדות כיצד להיות מקוונים או המספקות שירותי ערבויות, בטחונות, ניהול נכסים וכדומה.



תרשים 2.1 אתר נענע - מקום טוב להתחיל ממנו

פורטל **נענע** (www.nana.co.il) שעד למעבוד ננענו רבה וריכז ברשימה אחת ארוכה את כל הבנקים, וכך מגיעים אליה:

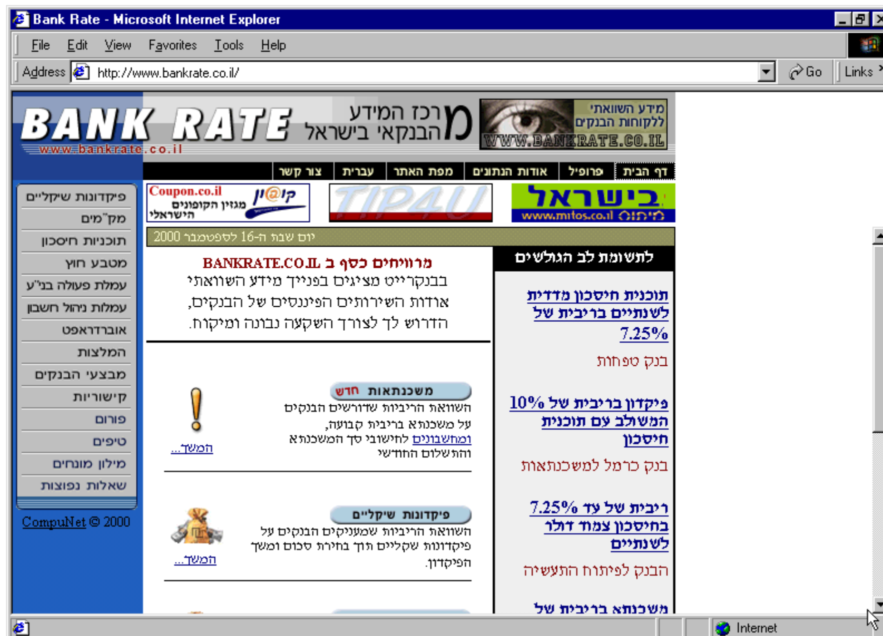
1. מדף הבית של **נענע** (www.nana.co.il) בחר **כלכלה ועסקים**,
2. בחר בקישור **בנקאות ופיננסים**,
3. בחר בקישור **בנקים וקרנות נאמנות**

והנה לפניך רשימה ארוכה של בנקים בישראל.

הרשימה מרשימה באמת, אבל איזה בנק מאפשר לנהל את החשבון באינטרנט? איזה בנק נותן לך את הריבית הגבוהה ביותר? כדי לברר זאת יהיה עליך לבקר פיסית בסניפי הבנק השונים (עם כל הטירחה הכרוכה בכך: יציאה מהבית, התנועה בדרך אל הבנק, מציאת מקום חניה, תשלום עבור מקום חניה, המתנה בסניף...) או לברר טלפונית אבל רק בין השעות 08:30 עד 13:15 בצהריים ובימים ב' ו-ה' גם בין השעות 16:00 ל- 18:45. באינטרנט, לעומת זאת, תוכל לעשות זאת בקלות בעזרת מספר לחיצות עכבר, 24 שעות ביממה.

היעזר באתר **בנקרייט** (www.bankrate.co.il) המספק נתוני השוואה בין הבנקים השונים. צריך רק לזכור שבעלי אתר בנקרייט עושים מאמצים כדי להביא מידע עדכני. בכל מקרה, מומלץ לפני כל החלטה, לוודא באתר הספציפי של הבנק שאכן הנתונים הם כמו אלה שדווחו באתר בנקרייט.

אתר **בנקרייט** (www.bankrate.co.il), ראה תרשים 2.2, מאפשר ביצוע השוואה בין שירותי הבנקים השונים. לטענת מקימי האתר הפערים בין הבנקים גדולים ויכולים להגיע עד ל-40%, לכן, גלישה לאתר זה עשויה לחסוך כסף רב.



תרשים 2.2 אתר BankRate מרכז נתונים על בנקאות מקוונת של הבנקים בישראל

בתנאי התחרות הקשה הזאת, בנקים מציעים שירותים מקוונים ומשתדלים לעלות זה על זה במיגוון השירותים שהם מציעים, יחד עם הפחתת עלויות. הפחתת העלויות היא גם לבנק וגם ללקוחותיו. בנק יכול לסגור סניפים ו/או להעביר סניפים אל מחוץ לעיר ולשלם פחות ארנונה. הלקוחות ייהנו מביצוע פעולות ללא עמלה או עמלה קטנה יותר.

אתרי הבנקים אינם זהים

לא לכל הבנקים יש נוכחות באינטרנט, אבל לאלה שנמצאים שם יש שני סוגי אתרים:

- בנקים המציגים את המוצרים והשירותים המוצעים בסניפיהם הרגילים ונקראים **אתרי מידע**. עליהם לא נרחיב בספר זה, אחד מהם הוא בנק יורוטרייד (http://www.euro-trade.co.il).
- בנקים המאפשרים לצפות בחשבונות או לבצע עסקאות. מדובר ב**אתרים עסקיים** המאפשרים לבצע את כל אותן עסקאות המבוצעות בין כותלי הסניפים הרגילים ואף יותר, תוך שליטה ישירה על החשבונות.

אתרים רבים מציגים את הדור הבא, ואפשר לבצע בהם שורה ארוכה של פעולות בנקאיות. יש בנקים המופעלים רק בצורה מקוונת, כלומר, אין להם כלל סניפים רגילים. באתרים אלה מוצג מידע לגבי האחראים להפעלת אתר הבנק באינטרנט, כולל מספר טלפון וכתובת דואר אלקטרוני, באמצעותם ניתן להתריע על בעיות או להציג שאלות וזה חשוב מאוד. למשל, **בנק אינווסטק כללי** (http://www.igb.co.il).

מה יש לצפות מאתרים עסקיים

כדי להתחיל להשתמש בבנקאות מקוונת, כדאי להתקדם לחיצה אחר לחיצה. כך לא תילחץ, ותלמד לבצע את הפעולות הבנקאיות בצורה קלה.

הפעלה

לשם הפעלת שירות הבנקאות המקוונת עליך להצטייד ב:

- מחשב,
- מודם,
- תוכנת דפדפן (Internet Explorer, למשל),
- חיבור לאינטרנט (למשל, דרך חברת Netvision).

מעבר לכך, יש בנקים, למשל כמו בנק הפועלים, שכדי לקבל שירותי בנקאות מקוונת עליך לדעת שם וסיסמה וזהו זה. ויש בנקים, כמו בנק לאומי ובנק דיסקונט המעניקים לך ערכת התקנה הכוללת תוכנה ייחודית לאבטחת המידע ותוכנה לניהול פעולותיך באינטרנט.

אנחנו כבר משתמשי PC ותיקים ובעלי ניסיון כדי לדעת שלכל התקנה של תוכנה כלשהי במחשב שלנו, יש פוטנציאל ל"תקוע" את המחשב, ולגרום לשיבוש פעולתן של תוכנות אחרות, התקנה מחדש של Windows ועוד כהנה וכהנה הפתעות. בסיכומה של התקנה כזו תהיה לפנינו דרך ארוכה של מחסומים אותם נצטרך לעבור בדרך לחשבון הבנק שלנו, ואני בכלל לא בטוח שהחשבון אכן בטוח יותר מאשר שימוש בדפדפן בלבד (ועל כך נרחיב בהמשך).

נסיעת מבחן

תוכל לנסות את השירות שמציעים לך הבנקים באינטרנט. לשם כך אינך צריך לסכן דבר, אינך חייב לפתוח חשבון בבנק כדי לראות מה הוא מציע, אינך חייב למלא טפסים ולחתום על מסמכים כדי לראות הדגמה. עליך רק לגלוש לאתר האינטרנט של הבנק, לחפש את הקישור ו/או את לחצן ההדגמה.

לפניך רשימה חלקית של בנקים המאפשרים לך לקחת "נסיעת מבחן" באתר האינטרנט שלהם ו"לטעום" מהיכולת המקוונת שלהם:

בנק	**כתובת האתר באינרטנט**
בנק הפועלים	http://www.bankhapoalim.co.il
בנק מזרחי	http://www.umb.co.il
בנק דיסקונט	http://discountbank.net
	http://info.telebank.co.il/help/main.html
בנק הבינלאומי הראשון	http://www.fibi.co.il
בנק לאומי	http://www.bankleumi.co.il
בנק לפיתוח התעשיה	http://www.idbi.co.il

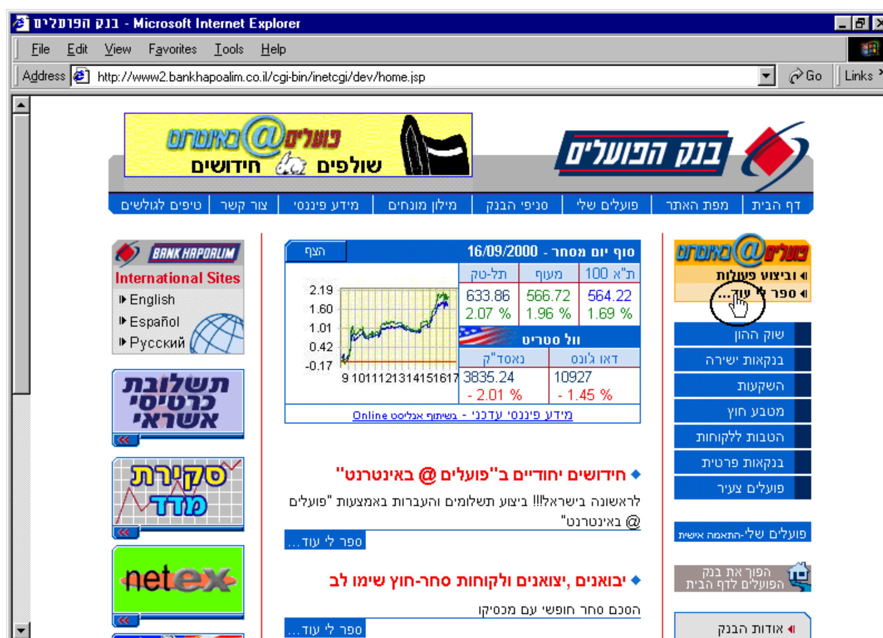
התחל עם הבנק הנוכחי שלך

אם אתה שבע רצון מהבנק שלך, כדאי לבדוק תחילה באתר שלו. בהתחברות לבנקאות המקוונת של הבנק שלך, תוכל לחסוך כסף בעמלות כמו גם בזמן ובעלויות הכרוכות בהחלפת הבנק (לדוגמה: הזמנת פנקסי שיקים חדשים).

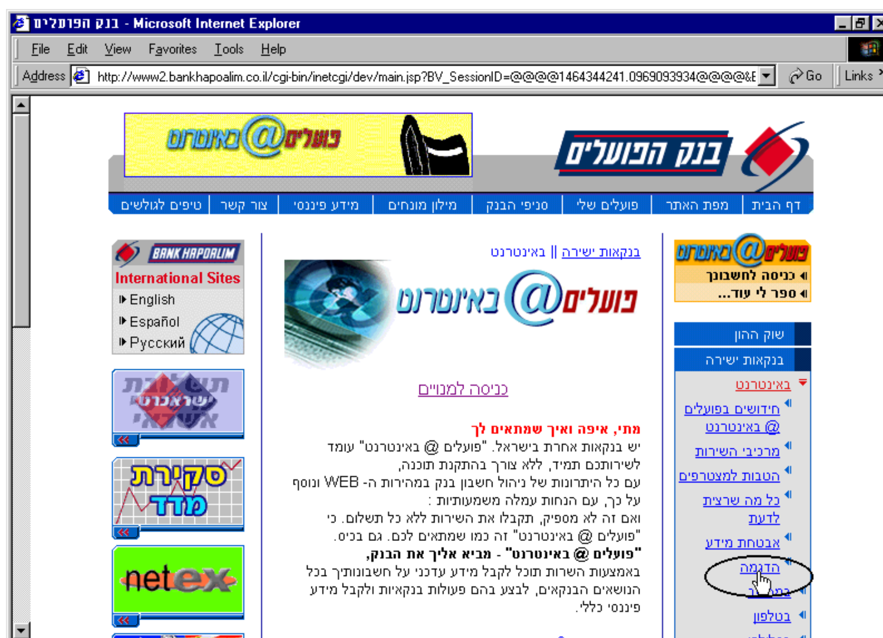
יש לבדוק אם מערכת הבנקאות המקוונת של הבנק שלך מאפשרת לבצע באמצעותה פעולות שונות לנוחיותך. בדוק היטב את אתר הבנק. קרא בקפידה את פרטי אבטחת המידע. בדוק את מבנה העמלות. השווה בין אתר הבנק הנוכחי שלך לבין אחרים בשוק המקומי. למרות שאין זו בעיה להצטרף לבנק וירטואלי בכל מקום בעולם, עדיין נוח יותר לדעת שאם צצות בעיות, יש באפשרותך לגשת לסניף הבנק הקרוב אליך (וגם המוכר) כדי לפתור אותן.

כדאי לבחון את המערכת המקוונת של הבנק באמצעות ההדגמה כדי להתאמן על ביצוע עסקאות שונות. ההדגמה גם מאפשרת ללמוד כיצד פועל החשבון וכיצד ניתן לעקוב אחר התשלומים וההפקדות בו. כדי לראות כיצד נראה הדף הפותח של הדגמה טיפוסית בבנק מקוון, הבה ניכנס לאתר של בנק הפועלים (www.bankhapoalim.co.il).

1. פתח את עמוד הבית באתר של **בנק הפועלים** בכתובת www.bankhapoalim.co.il
2. לחץ על הקישור **ספר לי עוד...** (ראה תרשים 2.3)
3. בחר בקישור **הדגמה** (ראה תרשים 2.4). כרגע אתה צופה בחשבון העו"ש השקלי, בתנועות האחרונות (לפי היתרה בחשבון אתה כבר רואה עם מי יש לך עסק...), לרשותך עומדים שני סרגלי ניווט: סרגל אופקי (עו"ש שקלי, השקעות, אשראי,..) וסרגל אנכי המשתנה לפי הבחירה בסרגל האופקי.



תרשים 2.3 דף הבית של בנק הפועלים באינטרנט, לחיצה על הקישור **ספר לי עוד**



תרשים 2.4 לחיצה על הקישור **הדגמה**

בנק-הפועלים - Microsoft Internet Explorer

יציאה | כתוב אלינו | התאמה אישית

פועלים @ באינטרנט | האופציה הכי טובה שלך | בנק הפועלים

--בחר נושא-- | עו"ש שקלי | השקעות | אשראי | כרטיסי אשראי | מט"ח | מידע כלכלי | כלים

עו"ש שקלי
כללי
תנועות אחרונות
ריכוז יתרות כולל
הרשאות לחיוב החשבון
פנקסי שיקים
הזמנת פנקסי שיקים
עיון, שינוי וביטול הוראות

הדגמה

מספר חשבון: 99 5018 | יום עסקים: 23/05/2000

עו"ש שקלי - תנועות אחרונות | עזרה

יתרה קודמת: 29,459,505.45 ₪ | מסגרת אשראי: 0.00 ₪

תאריך	תיאור פעולה	אסמכתא	ערך הפעולה	חובה	זכות	יתרה
11/05	ני"ע-קניה	005100706	08/05	1,027.30		29,458,478.15
11/05	שיק	002233223	11/05	1,000.00		29,457,478.15
11/05	הו"ק הלוואה	099005166	11/05	591.25		29,456,886.90
14/05	ני"ע-קניה	005100706	11/05	14.23		29,456,872.67
14/05	ני"ע-קניה	005100797	11/05	10.55		29,456,862.12
14/05	ריבית מפקדון	008082198	14/05		0.35	29,456,862.47
15/05	ני"ע-תשלומים	001081124	15/05		98.61	29,456,961.08
15/05	העברה/הפקדה-טל	000000134	15/05		500.00	29,457,461.08

Done | Internet

תרשים 2.5 הדגמה של חשבון עו"ש שקלי, תנועות אחרונות

.4 לחץ על הקישור **מט״ח** בסרגל הניווט האופקי. שים לב שסרגל הניווט הימני השתנה ועכשיו הוא מתאים לבחירתך (מט״ח). אתה צופה במצב פקדונות מט״ח.

.5 לחץ על הקישור **מידע כלכלי** בסרגל הניווט האופקי. שים לב שסרגל הניווט הימני השתנה ועכשיו הוא מתאים לבחירתך (מידע כלכלי). אתה צופה ברשימת מדדים.

.6 לחץ על הקישור **שערי חליפין** בסרגל הניווט הימני.

.7 לחץ על הקישור **השקעות** בסרגל הניווט האופקי. אתה רואה פירוט תיק ניירות ערך.

.8 לחץ על הקישור **קניית ניירות ערך** בסרגל הניווט בצד ימין.

שים לב, אתה צופה בהדגמה. לא כל הקישורים בסרגל הניווט הימני פעילים אבל שיטוט במסכי ההדגמה יתן לך מושג מה זו בנקאות מקוונת ואיך היא עשויה להתנהל.

המשך לשוטט באתר ההדגמה של בנק הפועלים או באתרי ההדגמה של הבנקים האחרים.

להלן כמה מן המוצרים והשירותים היותר פופולריים שהבנקים מציעים.

פתיחת חשבון

בנק ישראל מחייב לבצע את ההרשמה לפעילות בנקאית באינטרנט בסניף הבנק בו מתנהל חשבונך, זאת לאבטחת סודיות פעילותך באינטרנט. כך שיש לגשת לסניף (לא לשכוח להביא תעודת זהות), לחתום על כמה מסמכים (איך לא), ולקבל שם וסיסמה אותם יש להקיש בעת הכניסה לשירות הבנקאות באינטרנט.

חשבון שקלים

יתרה

אפשר להתחבר לאתר כדי לבדוק את מצב החשבון ו/או לראות את הפעולות שבוצעו לאחרונה. להלן רשימה חלקית של הפעולות האפשריות בחשבון השקלים:

- 40 הפעולות האחרונות,
- תנועות השבוע האחרון,
- תנועות שבוצעו ביום האחרון (תנועות מהיום),
- פירוט הוראות קבע,

בנק הפועלים - Microsoft Internet Explorer

יציאה | כתוב אלינו | התאמה אישית

בנק הפועלים | קורס שוק ההון באינטרנט | פועלים@באינטרנט

--בחר נושא-- | עו"ש שקלי | השקעות | אשראי | כרטיסי אשראי | מט"ח | מידע כלכלי | כלים

עו"ש שקלי
כללי
תנועות אחרונות
ריכוז יתרות כולל
הרשאות לחיוב החשבון
פנקסי שיקים
הזמנת פנקסי שיקים
עיון, שינוי וביטול הוראות

הדגמה

מספר חשבון: 99 5018 | יום עסקים : 23/05/2000

עו"ש שקלי - תנועות אחרונות | עזרה

יתרה קודמת : 29,459,505.45 ₪ | מסגרת אשראי : 0.00 ₪

תאריך	תיאור פעולה	אסמכתא	ערך הפעולה	חובה	זכות	יתרה
11/05	ני"ע-קניה	005100706	08/05	1,027.30		29,458,478.15
11/05	שיק	002233223	11/05	1,000.00		29,457,478.15
11/05	הר"ק הלוואה	099005166	11/05	591.25		29,456,886.90
14/05	ני"ע-קניה	005100706	11/05	14.23		29,456,872.67
14/05	ני"ע-קניה	005100797	11/05	10.55		29,456,862.12
14/05	ריבית מפקדון	008082198	14/05		0.35	29,456,862.47
15/05	ני"ע-תשלומים	001081124	15/05		98.61	29,456,961.08
15/05	העברה/הפקדה-טל	000000134	15/05		500.00	29,457,461.08

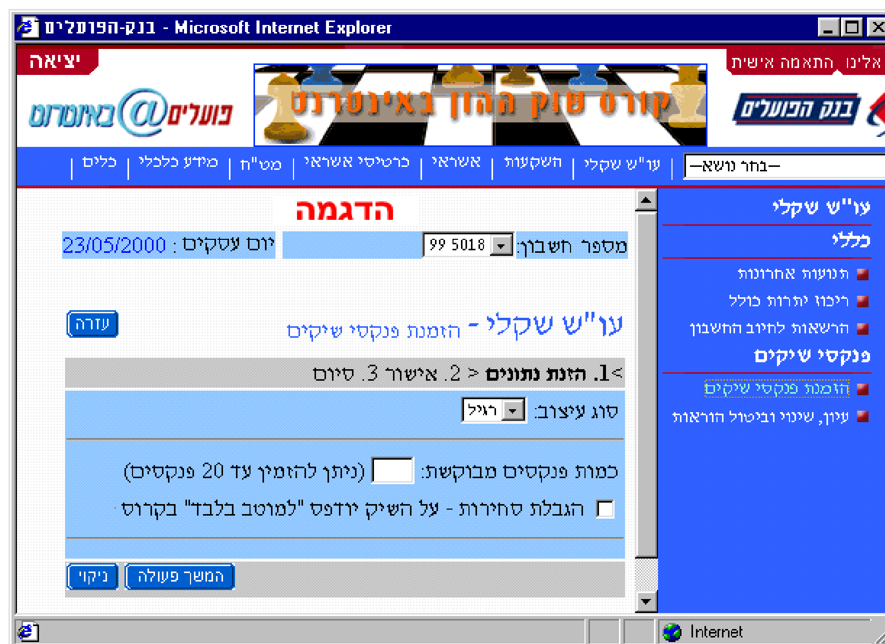
Internet

תרשים 2.6 תנועות אחרונות בחשבון עו"ש באתר ההדגמה של בנק הפועלים

כמו כן ניתן לקבל ריכוז יתרות כולל לחשבון, מה שנקרא **שערוך כללי**.

פנקסי שיקים

פעולה זו מאפשרת להזמין פנקסי שיקים מבלי לגשת לסניף הבנק. זה נכון בחלקו, כדי להזמין לא תיאלץ לגשת לסניף. הודעת אישור אלקטרונית תישלח אליך והפנקסים יחכו לך (איך לא) בסניף.



תרשים 2.7 הזמנת פנקסי שיקים באתר ההדגמה של בנק הפועלים

העברת כספים

העברת כספים מחשבון אחד למשנהו הינה פשוטה. חשוב לדעת אם ההעברה נעשתה בזמן אמיתי. ישנם בנקים המאפשרים להעביר כספים מחשבון לחשבון (בתנאי שהחשבונות הן שלך) והפעולה תירשם מיידית. בנקים אחרים יאשרו שהפעולה נקלטה, אבל ההעברה בפועל תיעשה מאוחר יותר באותו יום או בבוקר שלמחרת.

תשלום חשבונות

ישנם בנקים המציעים שירות זה של תשלום חשבונות ללא עמלה ואחרים יגבו על כך תשלום. העמלות משתנות מבנק לבנק, אך רבים מציעים שירות זה בחינם וללא הגבלה. יש המאפשרים לתת הוראות תשלום קבועות כדי לשלם חשבונות מסוימים בכל חודש באופן אוטומטי. מומלץ לבדוק את מדיניות הבנק בנוגע לתשלום חשבונות בצורה מקוונת בעת בחירת הבנק המקוון.

התאמה אישית

בנקים רבים יתאימו את עמוד הבית למען הלקוח כחלק מן המדיניות לפתות אותו לשוב לאתר שלהם. לדוגמה, בעת ההצטרפות לבנק, הלקוח מתבקש לענות על סדרת שאלות. בעת ההתחברות הבאה לאתר, הבנק משתמש במידע שסיפק הלקוח כדי להציע לו מוצרים פיננסיים נוספים שהבנק חושב שהם עשויים לעניין את אותו לקוח.

יש בנקים המאפשרים לך לבצע התאמה אישית בקבלת מידע. נניח שאתה מעוניין לקבל דיווחים והערכות מצב על שוק קופות הגמל או עדכון על מצב המניות. ובכן, הבנק יאפשר לך לבחור מה שאתה רוצה לקבל ובאיזו תדירות להעביר לך את המידע שביקשת היישר לדואר האלקטרוני שלך.

פירוט שירותים

להלן רשימה של השירותים העיקריים שניתן לבצע באינטרנט (Online). כמובן שיהיה עליך לוודא שהבנק מאפשר לך את ביצוע הפעולות שאתה נוהג בדרך כלל לבצע. את הפעולות הבסיסיות המבוצעות בחשבון עו״ש (עובר ושב) מרבית הבנקים באינטרנט מאפשרים, אבל פעולה של מתן הוראה לביצוע תשלום בהוראת קבע, את זה צריך לבדוק. היכן? באתר ההדגמה.

השקעות

ניירות ערך

- פירוט תיק
- קניית ניירות ערך
- מכירת ניירות ערך
- תוצאות עסקיות בניירות ערך

פר"י

- יתרות פר״י
- הפקדה לפר״י
- משיכה מפר״י

פקדונות בשקלים

- מצב פקדונות
- הפקדה לפיקדון
- משיכה/אי-חידוש פיקדון

תוכניות חיסכון

- יתרות תוכניות חיסכון
- הפקדה לתוכנית חיסכון

קופות גמל

- יתרות קופות גמל
- הפקדה לקופות גמל

מטבע חוץ (מט"ח)

- פקדונות מט״ח
- פירוט תנועות לחשבון מט״ח

אשראי כללי

- פירוט אשראי שקלי
- פירוט אשראי מט״ח
- ריכוז יתרות כולל

אשראי ישיר

- ביצוע אשראי ישיר
- פירעון אשראי ישיר
- יתרת מסגרת לניצול

מט"ח

עו"ש מט"ח

- תנועות אחרונות במט״ח

פקדונות מט"ח

- מצב פקדונות מט״ח

הלוואות מט"ח

- פירוט הלוואות מט״ח

מידע כללי

- שערי חליפין
- שערים מצטלבים
- שערי מטבע יציגים לחודש

מידע כללי

- מדדים
- שערי חליפין
- שערים מצטלבים
- שערי מטבע יציגים לחודש
- סקירה כלכלית

כרטיסי אשראי

האינטרנט הינה דרך נוחה לרכוש כרטיס אשראי חדש ולבדוק שערי ריבית. כדאי לוודא שיש אפשרות לבדוק בצורה מקוונת את הרכישות והחיובים שנעשו בחשבון האשראי.

זהו בהחלט אחד המוצרים שכדאי לבחון. מחירי כרטיסי האשראי באינטרנט חופפים לאלה המוצעים בבנקים הרגילים, אך בגלישה מאתר לאתר מגלים כי לא כל עסקאות האשראי זהות. כדאי לקחת בחשבון שעסקה טובה כוללת יותר מאשר שערי ריבית. יש גם לשים לב לעמלות השונות, לדוגמה.

מידע אודות פעולות בכרטיסי אשראי מתקבל לדוגמה מחברת כ.א.ל, ומערכת הבנקאות המקוונת משמשת ״צינור״ שבין חברת האשראי ללקוח:

- שוברים לחיוב הקרוב
- שוברים בחיוב קודם
- הזמנת כרטיסי אשראי

שפע שווקים לעריכת קניות

איננו רגילים לכך שהבנקים עוסקים בשיווק מוצרים שאינם פיננסיים, אך בנקים מקוונים עשויים להציע לנו (לקוחותיהם) קישורים לאתרי מסחר אלקטרוניים. גם אם קישורים אלה אינם עשויים לעניין את הלקוח, הבנקים מקווים שהוא יראה בהם את הקשר שלו למסחר האלקטרוני. חלק מהבנקים מציעים הנחות ברכישת מוצרים באינטרנט. לדוגמה, בנק הפועלים מציע רכישת מחשב מתקדם + מנוי גלישה במחיר אטרקטיבי (נכון לחודש ספטמבר 2000).

הטבות

להלן פירוט ההנחות הניתנות בבנק הפועלים נכון לחודש ספטמבר 2000. ההטבות עשויות להשתנות מעת לעת.

- 25% הנחה על הזמנת פנקסי שיקים.
- 50% הנחה מעמלת שיעור ההוספה ברכישת קרנות נאמנות מקבוצת בנק הפועלים.
- תוספת של עד 0.75% בריבית על פקדונות שקליים.
- עמלה מופחתת של 0.4% בניירות ערך בכפוף לעמלת מינימום.

החיסכון תלוי בהיקף הפעילות בחשבון הבנק שלך ובגודל נכסיך הכספיים בבנק.

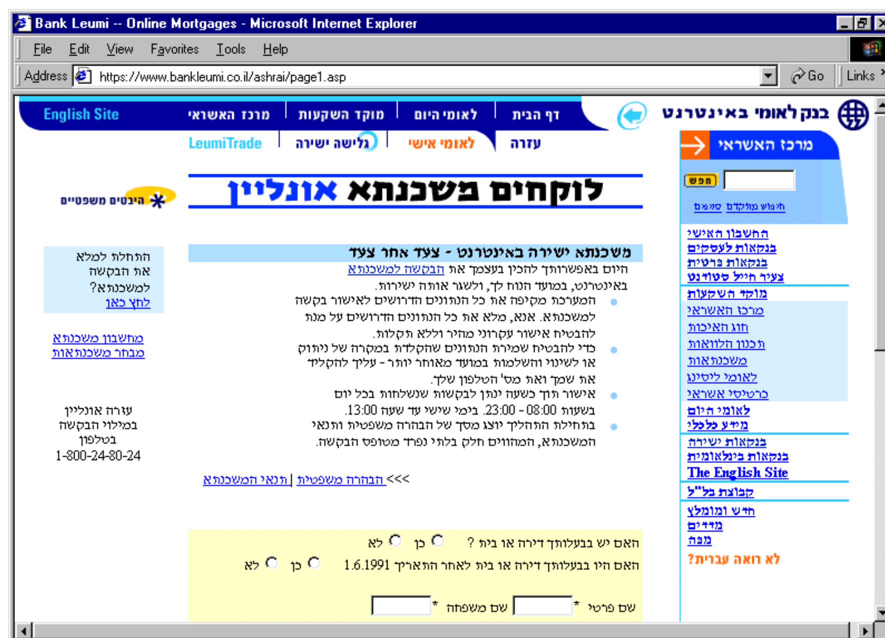
אפשרויות לרכישת תעודות פיקדון

קיימת תחרות עזה בין הבנקים המקוונים בנושא ההשקעה בתעודות פיקדון. בנקים אחדים אף יציעו שערים גבוהים יותר ברכישת תעודת פיקדון על ידי לקוחותיהם המקוונים מאשר אלה המוצעים בסניפיהם הרגילים.

בקשות למשכנתא

ישנם בנקים שלאחר מילוי טופס לבקשת משכנתא, ישיבו בתוך פחות מדקה אם הבקשה אושרה. ברוב האתרים המציעים הלוואות, אפשר לקבל משכנתא חדשה או לבקש מימון חוזר במשכנתא הקיימת. מספר בנקים מאפשרים לצפות ולהשוות ריביות.

בבנק לאומי (www.bankleumi.co.il) מאפשרים להכין את הבקשה למשכנתא דרך האינטרנט. אין צורך לבוא לראיון עם הפקיד בסניף. לחץ באמצעות העכבר (האם יש בבעלותך דירה? כן/לא), הקלד היכן שצריך (שם פרטי) ושגר את הבקשה ישירות. הבנק מבטיח כי כל מי שישגר את בקשתו בין 8:00 בבוקר ל-11:00 בלילה יקבל אישור תוך שעה!



תרשים 2.8 לוקחים משכנתא בבנק לאומי באינטרנט מבלי לצאת מהבית

לעומת זאת, ב**בנק הבינלאומי הראשון** (www.fibi.co.il) תוכל לקרוא הסבר ארוך במיוחד על המשכנתא, מהי? למי זה טוב? מי זכאי? איך מקבלים תעודת זכאות ומה עושים איתה? ועוד כהנה וכהנה פרטים, ובסופו של התהליך תופנה לסניף הפיסי.

בנקים אחרים מאפשרים למלא בקשה להלוואה, אך לא ניתן להשלים את התהליך באופן מקוון. לאחר משלוח המידע הראשוני יתקשר נציג הבנק כדי לדון בבקשה.

מיגוון האפשרויות בקבלת משכנתא מקוונת הינו רחב, וכדאי לבדוק אתרי בנקים שונים כדי להשוות ביניהם ולבחור את המתאים ביותר.

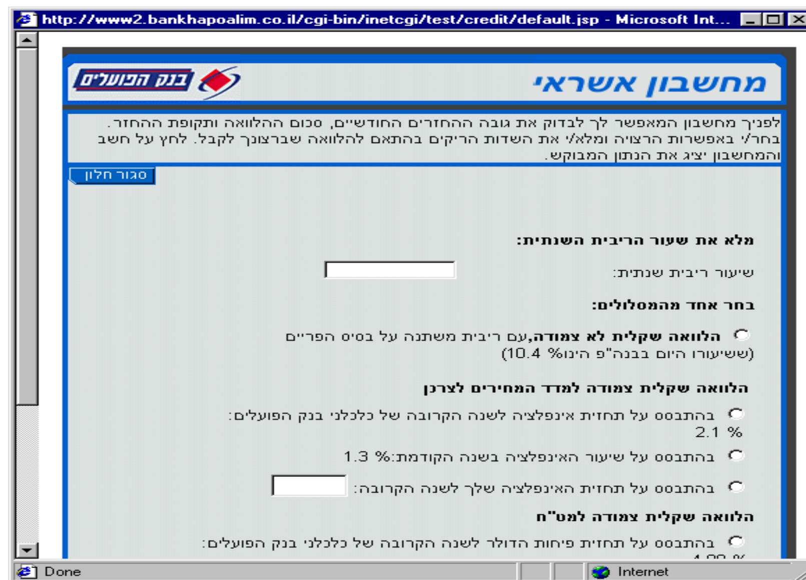
שירותי תכנון פיננסי

חלק מן הבנקים המקוונים מציעים שירותי תכנון פיננסי, המאפשרים ללקוח להשקיע את כספו בתבונה. ישנם בנקים המביאים מידע בנוגע לכללים הפיננסיים הזמינים ומספקים אפשרויות חישוב שונות, כדי שהלקוח יוכל לבדוק איזו השקעה מתאימה לו ביותר. יש מחשב הלוואות אוטומטי המראה את ההחזרים החודשיים המבוססים על המקדמה ששולמה, שערי הריבית וגורמים נוספים.

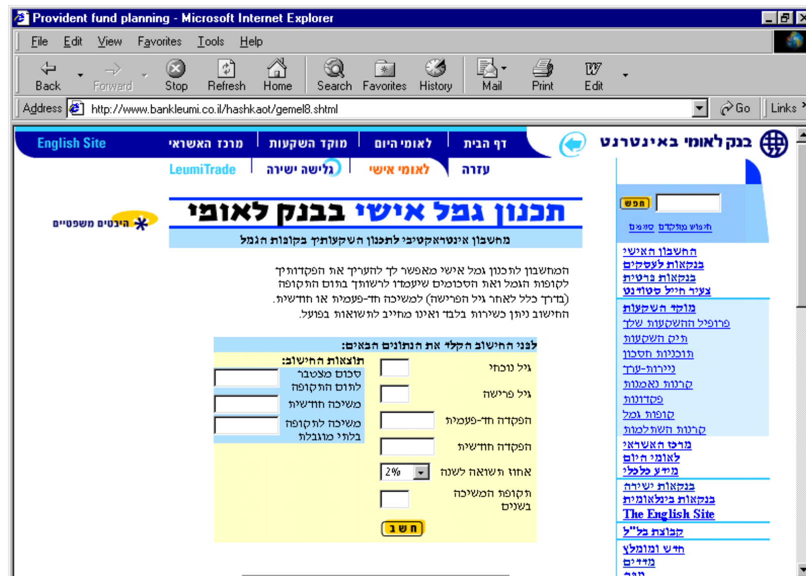
באתרו של בנק הפועלים, בחרו בקישור **מפת האתר**, ובמדור **שוק ההון** תמצאו שפע של מערכות תומכות החלטה, כגון: מחשבון הלוואות, מחשבון הטבות מס, בניית תיק השקעות. כלים אלה ניתנים לכל גולש **בחינם**, ואין צורך להיות בעל חשבון בבנק ו/או בעל הרשאה לניהול החשבון באינטרנט. שווה לנצל את השירותים האלה - הם **בחינם!**

באתר של בנק לאומי יש כלים לתכנון פיננסי הכוללים: מחשבון משכנתא, תכנון הלוואות, תכנון גמל, חישוב ליסינג, מחשבון יורו ו-מחשבון הטבות מס, התראת מטבע (קבלת התראה ברגע ששער מטבע נבחר עולה/יורד מהרמה שהוגדרה מראש. ההתראה נשלחת בדואר אלקטרוני וניתנת ללא תשלום).

ויש גם שפע של מידע: שערים יציגים, מדד המחירים לצרכן, מדד תשומות הבנייה ועוד.



תרשים 2.9 מחשבון אשראי באתר בנק הפועלים באינטרנט



תרשים 2.10 תכנון גמל אישי באתר בנק לאומי באינטרנט

שירותים נוספים

אתרי בנקים מסוימים מציעים מיגוון של שירותים נוספים כמו מוצרי ביטוח, שירותי ברוקרים וכדומה.

שירות משלים - גישה טלפונית

גישה טלפונית היא שירות משלים לניהול החשבון המקוון. לא תמיד אפשר לנהל את החשבון באינטרנט, למשל, כשהינך נמצא בדרכים או בחופשה או בגלל שאין לך גישה לאינטרנט. השירות הטלפוני אפשרי שבעה ימים בשבוע, 24 שעות ביממה, מכל מקום ובכל זמן. השירות ניתן **חינם**. באמצעות שירות זה יכולים המנויים לקבל מידע מפורט על חשבונותיהם וגם לבצע את מרבית הפעולות הבנקאיות. שירות זה עדיף על הגישה הטלפונית לסניף, שגם היא אפשרית, מכיון שכאן הפקיד עומד 100% לרשותך.

ההצטרפות לתוכנית הגישה הטלפונית נעשית בסניף, חותמים על הסכם הצטרפות ומקבלים קוד סודי.

להלן מקצת השירותים אותם ניתן לקבל טלפונית ובחינם!

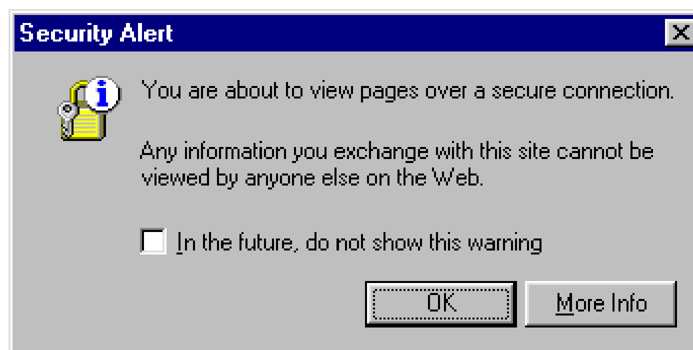
- מסחר בניירות ערך ובקרנות נאמנות.
- מסחר באופציות מעו"ף (ללא כתיבה)
- העברה לחשבונות בבנקים בקבוצה (כולל צד ג')
- קבלת אשראי
- תשלום חשבונות טלפון וחשמל
- הזמנת כרטיסי אשראי
- הזמנת פנקסי שיקים
- הזמנת מטבע חוץ ואמצעי תשלום נוספים לחו"ל
- הפקדה לקופת גמל קיימת
- פתיחת תכנית חיסכון
- שינוי הוראת קבע קיימת
- עדכון מספרי טלפון
- ביטול הוראות מהיום

פרטיות והגנה

ערובה לפרטיות והגנה אינם מוצר או שירות, אלא יש לראות בהם חלק בלתי נפרד מכל אתר של בנק מקוון. על הלקוח לבדוק שאכן הם קיימים.

בדף הבית תמצאו קישור לפרטים בנוגע לאבטחת מידע. הבנקים משתמשים במערכות המתקדמות ביותר העומדות לשימוש אזרחי בכל הנוגע לאבטחת הנתונים באינטרנט. כל כניסה שלכם למערכת מאומתת במשך כל זמן החיבור.

בעת הכניסה לשירות הבנקאות המקוונת (לא הכניסה לאתר) תופיע הודעת כניסה למערכת מאובטחת (ראה תרשים 2.11).



תרשים 2.11 ההודעה המוצגת כשהינך נכנס למצב תקשורת מאובטחת

ובשורה התחתונה של חלון הדפדפן יופיע מנעול סגור או מפתח שלם - אם רואים מנעול פתוח, או מפתח שבור - השירות אינו מאובטח. צא מהשירות והודע לבנק.

הבנק מכריח אותך לשנות סיסמה מייד בכניסה הראשונה למערכת ומדי חודש. כאמצעי הגנה נוסף תיחסם הגישה לחשבון לאחר מספר ניסיונות גישה שגויים (דבר דומה קורה בשימוש בכרטיס אשראי - מספר ניסיונות גישה שגויים והכרטיס נבלע במכשיר). וזה עוד לא הכל, אם במהלך הגישה לחשבון, לא תיעשה כל פעולה (גם לחיצה בעכבר זו פעולה), מחשב הבנק ינתק את הקשר לחשבון (עדיין תמשיך להיות מחובר לאינטרנט), וכאשר תשוב להפעיל את החשבון תתבקש להיכנס מחדש. באופן זה יימנע שימוש לרעה בשירות, למי שאינו מורשה.

הסיסמה היא הכניסה שלך למערכת - שמור עליה:

- אל תגלה אותה לאף אחד,
- אל תדביק על המחשב פתק בו רשומה הסיסמה,
- אל תרשום אותה בקובץ במחשב ואל תקרא למסמך בשמה של הסיסמה,
- אל תמסור אותה בטלפון, גם לא לפקיד הבנק.

אזהרה: ישנם כמה סיכונים

קיים סיכון מסוים בבנקאות מקוונת, למרות שהבנקים נוקטים צעדים מתאימים כדי לאבטח את האתרים שלהם מפני האקרים למיניהם (ישנם גנבים אלקטרוניים גם במקומות העבודה), קיימות סכנות. לכן, אם במהלך עבודתך, אתה נתקל בתופעות לא רגילות ו/או משהו אינו נראה לך - נא להודיע לבנק. שמור על עירנות.

אחת מן הדאגות שאינה נוגעת רק לבנקאות מקוונת, אלא גם לסניפים הרגילים, היא החשש מפני חדירה לא חוקית לחשבונות הלקוחות על ידי פקידים לא ישרים של הבנק. הסכנה היא לא רק מבחוץ אלא עשויה להיות קיימת גם בבית.

מה עליך לדעת עכשיו

בפרק זה נסקרו יסודות החיפוש אחר שירותי הבנקאות המקוונת, כמו גם כמה מן התכונות הרצויות ללקוח. להלן תקציר ממה שלמדנו בפרק:

- קיימים אתרי בנקים עסקיים מקוונים וכאלה המציגים מידע בלבד. עדיף להצטרף לבנק עסקי כדי לשלוט על החשבון.
- כדאי לבדוק קודם מה הבנק הנוכחי שלך מציע לפני שמצטרפים לשירות.
- כדאי להיעזר בהדגמות המקוונות של הבנק כדי לקבל יותר מושג כיצד הדברים פועלים.
- היעזר בהדגמה כדי לבחון איזה בנק מציע לך שירות המתאים לצרכיך.
- חשוב על התכונות להן אתה זקוק כדי לפעול בחשבונותיך המקוונים והשווה אותם למוצע באתרים של בנקים אחרים.
- ערוך בדיקות. הבנקים מציעים שורה ארוכה של שירותים, כולל קניות.
- המידע הנוגע ללקוח באינטרנט - מאובטח. יחד עם זאת, יש להתעדכן לגבי הבנקאות המקוונת ולקחת בחשבון ששום דבר אינו בטוח באינטרנט כמו גם בחיים.

פרק 3

מה צריך בשביל בנקאות מקוונת?

פרק זה יעסוק בנושאים הבאים:

- **סוגי הבנקאות המקוונת**

ישנם כמה דברים שיש לקחת בחשבון לפני שמצטרפים לבנקאות מקוונת ואחד מהם הוא כיצד אתה מעוניין להתחבר לשירות הבנקאי.

הדרך החדשה לנהל עסקים עם הבנק

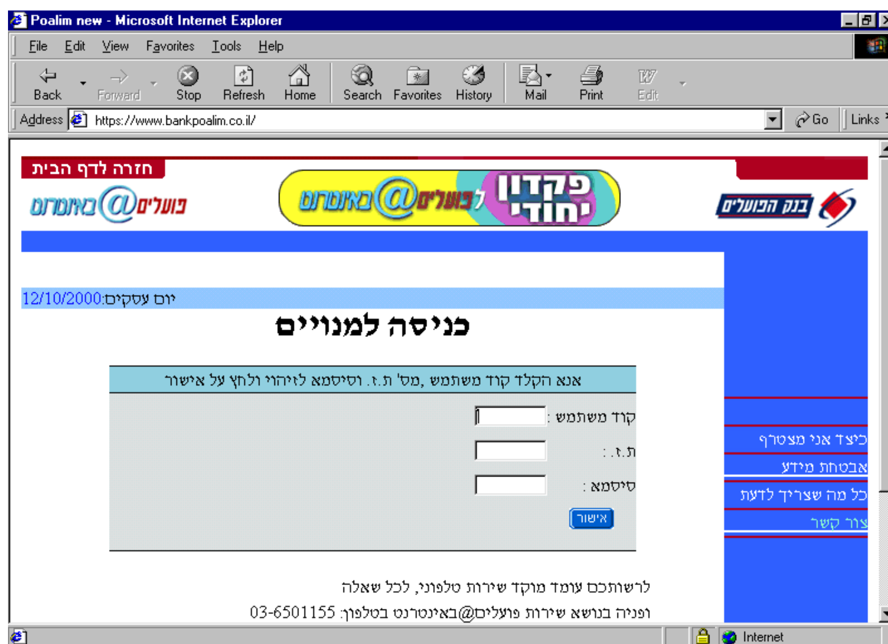
יותר ויותר בנקים מדגישים את התקדמותם בבנקאות מקוונת, והמשמעות ללקוח היא:

- **גמישות**, כיוון שהלקוח אינו צמוד דווקא לתוכנה הבלעדית של הבנק.
- **קלות שימוש** באמצעות הדפדפנים הנפוצים - Internet Explorer או Netscape Navigator.

שלוש דרכים לבנקאות מקוונת

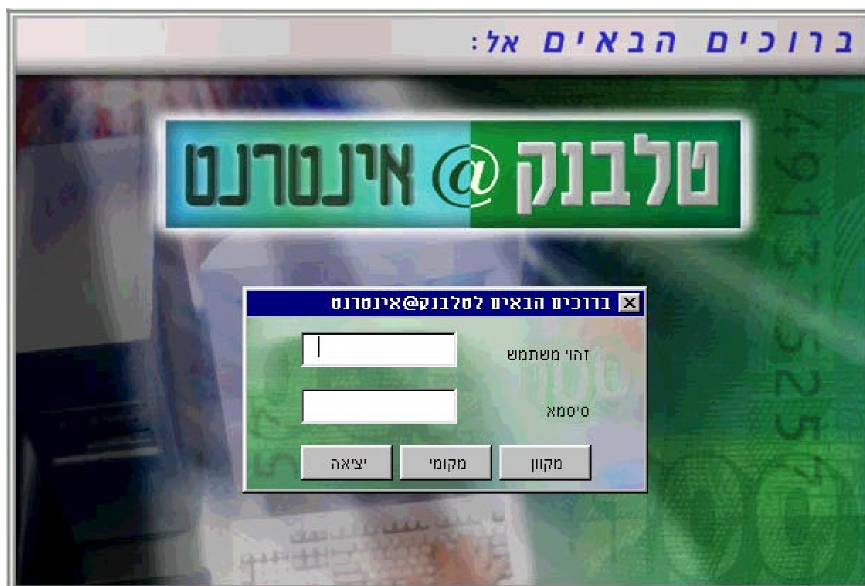
הבנקאות המקוונת פועלת באחת משלוש הדרכים הבאות:

- **באינטרנט, שימוש בדפדפן** כמו Internet Explorer או Netscape Navigator. דפדפנים אלה מאפשרים ללקוחות להיכנס לחשבונותיהם באמצעות אתרי הבנקים המקוונים שלהם. ספק האינטרנט או הבנק המקוון נותנים בחינם את הגירסה המעודכנת של הדפדפן ללקוחותיהם. תרשים 3.1 מראה את הכניסה לניהול החשבון בבנק הפועלים הנעשה באמצעות דפדפן. זוהי גישה קלה, נוחה וגם בטוחה.



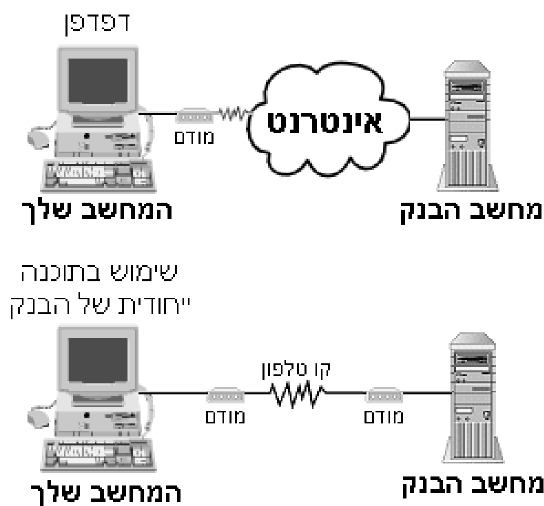
תרשים 3.1 כך נראה מסך הכניסה למנויים בשירות של בנק הפועלים המשתמש בדפדפן Internet Explorer

❖ **באינטרנט, שימוש בתוכנה ייחודית** של הבנק. הבנק המקוון נותן בחינם את התוכנה ללקוחותיו. תרשים 3.2 מציג את מסך הכניסה לניהול החשבון של בנק דיסקונט באינטרנט. הבנק מספק ללקוחותיו בעת ההצטרפות לשירות תקליטור ועליו התוכנה הייחודית שפותחה על ידי הבנק.



תרשים 3.2 כך נראה מסך הכניסה למנויים של בנק דיסקונט באמצעות התוכנה שסופקה על ידי הבנק

❖ **שימוש בתוכנה המסופקת על ידי הבנק המקוון** – התוכנה מאפשרת ללקוחות הבנק להתקשר אליו באמצעות הטלפון. גם חיבור לאינטרנט נעשה ברובו דרך הטלפון, אך פה החיבור הטלפוני אינו באמצעות האינטרנט. תרשים 3.3 מדגים את החיבור בין המחשב שלך למחשב הבנק באמצעות האינטרנט ובאמצעות תוכנה המסופקת על ידי הבנק. לתוכנה מיגוון רחב של אפשרויות, החל מביצוע פעולות פשוטות ועד לשירותים מתוחכמים יותר כגון מעקב אחר השקעות. השימוש בשירות זה מתאים לצרכים מאוד ספציפיים ובדרך כלל לא מיועד ללקוחות ביתיים.



תרשים 3.3 חיבור לשירות מקוון באמצעות האינטרנט ובאמצעות קו הטלפון

להסתער על הרשת

מה צריך כדי להתחבר לבנק מקוון?

- מחשב,
- מודם (קו טלפון/ISDN/ ADSL/כבלים),
- דפדפן Internet Explorer או Netscape Navigator,
- מנוי אצל ספק אינטרנט (לדוגמה Netvision).

מה עליך לדעת עכשיו

בפרק זה נסקרה ההתפתחות המהירה של השירותים הפיננסיים באינטרנט המאפשרת ללקוחות לנהל את ענייניהם הפיננסיים בצורה מקוונת.

- האינטרנט יחד עם החומרה והתוכנה התקניים מאפשרים קשר מהיר וקל לבנק מקוון.
- ישנם שלושה סוגי בנקאות מקוונת: באמצעות האינטרנט והדפדפן, באמצעות האינטרנט ותוכנה ייחודית של הבנק, ובאמצעות קו חיוג ישיר אל מחשב הבנק. עם התפשטות השימוש באינטרנט, האפשרות השלישית הולכת ופוחתת.
- בבנקאות באינטרנט המכונה **בנקאות מקוונת**, הקשר אל הבנק מתבצע באמצעות דפדפנים כגון Internet Explorer או Netscape Navigator. יש לוודא שהגירסה המעודכנת נמצאת בידך כדי שתוכל ליהנות ממירב ההגנה במוצרים אלה.

פרק 4

פתיחת חשבון ועוד

פרק זה יעסוק בנושאים הבאים:

- כיצד להצטרף לשירות בנקאות מקוונת?
- מספר פעולות בסיסיות לביצוע בחשבון באמצעות האינטרנט.

באופן כללי, כל אתר של בנק שונה, אם כי ישנם קווי דמיון בולטים ביניהם, כך שלא קשה להתמצא.

פתיחת חשבון

בנק ישראל מחייב לבצע את ההרשמה לפעילות בנקאית באינטרנט בסניף הבנק בו מתנהל חשבונך, זאת להבטחת סודיות פעילותך באינטרנט. אז יש לגשת לסניף (לא לשכוח להביא תעודת זהות), לחתום על כמה מסמכים (איך לא) ולקבל שם וסיסמה אותם יש להקיש בעת הכניסה לשירות הבנקאות באינטרנט.

הקל ביותר להתחיל בבנקאות מקוונת היא להישאר עם הבנק הנוכחי. כך אין צורך לדאוג להעברת כספים לחשבון, היות שהם כבר יהיו רשומים במערכת הבנקאית.

לא לכל הבנקים יש אתרים הפועלים במלואם וכדאי לבדוק זאת. כמה בנקים מספקים באתרים שלהם מידע בלבד. במידה והבנק הנוכחי שלך הוא מן הסוג הזה, כדאי לחפש בנק מקוון אחר.

הצטרפות לשירות מקוון בחשבון הבנק הנוכחי

אם קיים כבר חשבון בבנק כלשהו, ההצטרפות לשירות באינטרנט והיכולת להתעדכן ולקבל מידע על התנועות בחשבון ולבצע פעולות בנקאיות צריכים להיעשות בסניף. לאחר חתימה על מסמך אחד או שניים אתה יוצא שבידך קוד משתמש וסיסמה ועוד מספר הנחיות לאבטחת פעילותך באינטרנט (לדוגמה: שמור סיסמה, שנה סיסמה לעיתים קרובות). בבנקים אחרים תצא גם עם ערכת תוכנות המיועדת לאבטחת המידע ולניהול חשבונותיך באמצעות האינטרנט. לא שהעבודה עם הדפדפן אינה בטוחה, אבל היה מי שחשב בבנק זה או אחר שכדאי לפתח תוכנות נוספות "כדי להקשות". אני חושב שהתוכנות האלה יותר מקשות על המשתמש עצמו מאשר על מישהו אחר.

הצטרפות לשירות מקוון בחשבון בבנק אחר

אם אין חשבון קיים בבנק, אין לך ברירה אלא לפתוח חשבון. חשבון שבו אתה יכול לבצע פעולות באינטרנט הוא חשבון בנק לכל דבר ועניין. פתיחת חשבון להזכירך, חייבת להיעשות בסניף, ואם אתה מוכן פיסית לסדרה ארוכה של חתימות ולא שכחת את תעודת הזהות, התהליך עשוי להימשך דקות ארוכות. אי אפשר להשתמש בחשבון ללא כסף. לכן, יש להפקיד קודם לכן כסף בבנק. עליך להפקיד סכום כסף כלשהו וגם 100 שקל (במזומן) זה בהחלט מכובד וגם מספיק. רק שים לב שבמסגרת תחומי הפעילות וערוצי השירות בחרת ב... (בחר לפי העניין):

- בנקאות מקוונת - קבלת מידע.
- בנקאות מקוונת - מידע ופעולות.

עכשיו חזור וקרא את הנושא **הצטרפות לשירות מקוון בחשבון בבנק הנוכחי** (כי כבר פתחת חשבון) וראה שלא שכחת דבר.

עוד רגע ו...

זהו! הרגע הגיע ובגדול. כולך נרגש. עוד מעט תהיה הפעם הראשונה שתוכל לצפות בחשבון השקלים שלך, בעודך יושב על הכסא מול מסך המחשב בביתך! נפלא!

אם יצאת מהבנק כשרק קוד משתמש וסיסמה בידך, דלג על הסעיף הבא ועבור לסעיף **הכנות להפעלה ראשונה בעזרת הדפדפן.**

התקנת ערכת התחברות

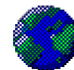
סעיף זה מיועד למי שיצא מהסניף מצויד בתקליטור. בתקליטור נמצאת תוכנה אחת, או יותר, המיועדת לאבטחת המידע ולביצוע הפעולות באינטרנט. יש לכך מספר משמעויות:

- אתה צריך להתקין את התוכנה.
- סביר להניח שהעבודה לא תיעשה דרך הדפדפן, אלא דרך התוכנה הייחודית של הבנק.

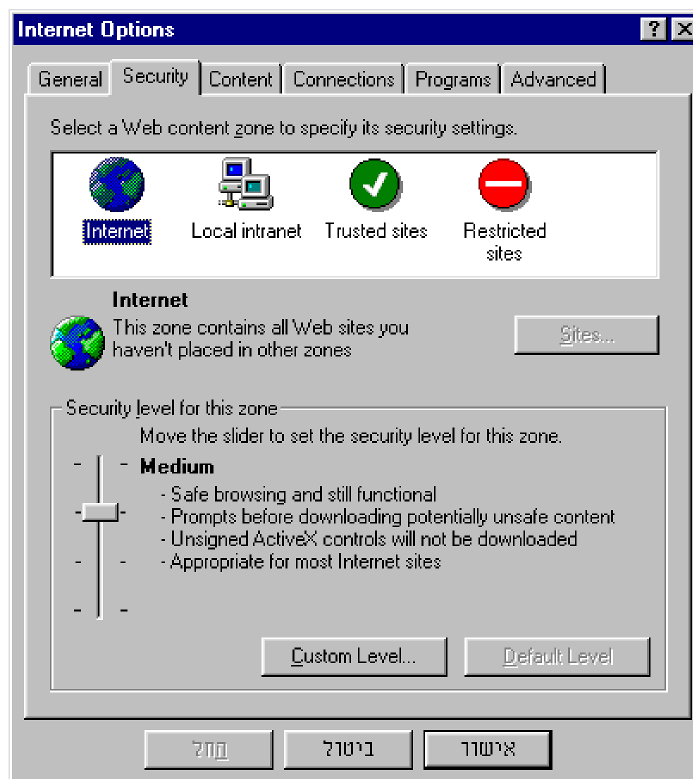
פעל לפי ההנחיות שבתקליטור ו/או ההנחיות הרשומות לפניך באותה מעטפה המכילה את התקליטור.

בסוג זה של התקנה והפעלה לא נעסוק במסגרת ספר זה.

הכנות להפעלה ראשונה בעזרת הדפדפן

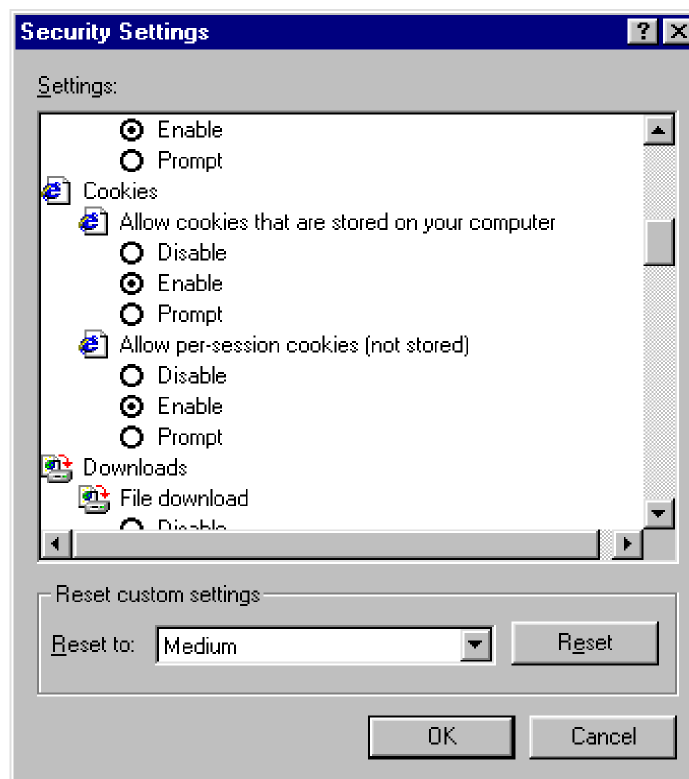
1. הפעל את החיבור לאינטרנט באמצעות ספק האינטרנט שלך (כמו שאתה רגיל).
2. הפעל את הדפדפן.
3. בחר בתפריט **Tools** < **Internet Options**.
4. בחר בכרטיסיה **Security**.
5. ודא שבחרת 

.
6. ודא שהדרגה היא **Medium**. אם לא - גרור את הסמן ובחר ברמה השנייה מלמעלה, כפי שנראה בתרשים 4.1.



תרשים 4.1 הכרטיסיה Security

7. לחץ **החל** (הלחצן יהיה פעיל רק אם שונתה רמת האבטחה).
8. בחר בלחצן **Custom Level**.
9. יש להגיע לקבוצה **Cookies** שברשימה, ולסמן פעמיים את האפשרות **Enable** בשתי תת-הקבוצות, כפי שנראה בתרשים 4.2.



תרשים 4.2 הקצבה Cookies

.10 לחץ **OK**.



הערה!

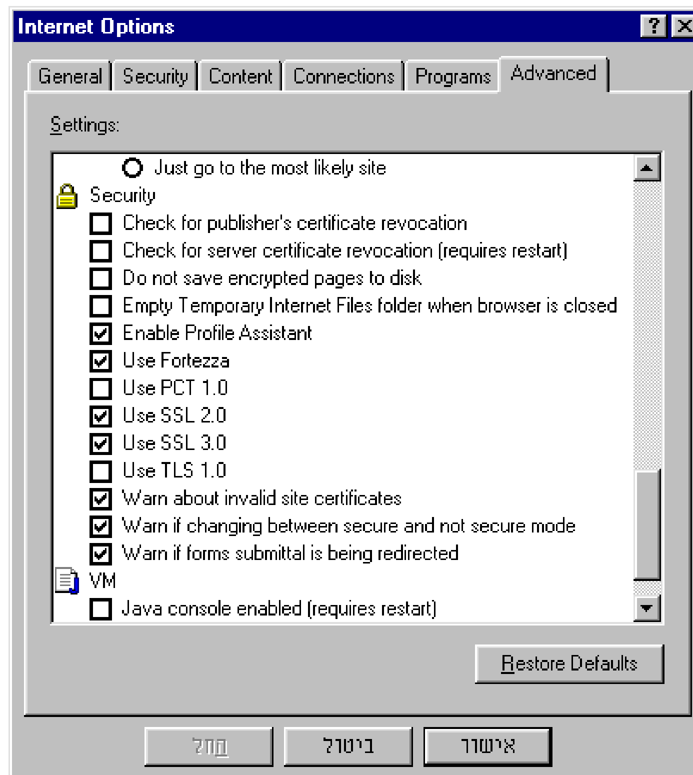
מה זה Cookies? **Cookie**, או בעברית **עוגיה**, היא קובץ טקסט קטן שאתר באינטרנט יכול לשמור במחשב שלך. קובץ זה מאחסן מידע עליך ועל העדפותיך באתר בו גלשת. בפעם הבאה שתיכנס לאותו אתר, הוא יקרא את ה-Cookie שהוא שמר וייעזר במידע הרשום שם. למשל, נכנסת לאתר כלשהו ונתקלת בברכה "ברוך הבא משתמש חדש". לאחר זמן מה חזרת לאותו אתר והנה לתדהמתך הופיעה ברכה "ברוך הבא משתמש ותיק. זה 15 יום שלא היית באתר!". האם שאלת את עצמך איך יודע זאת האתר? התשובה טמונה ב... Cookie. אל דאגה, את ה-Cookie שרשם אתר אחד לא יכול לקרוא אתר אחר, או במילים אחרות: רק האתר שכתב את ה-Cookie יכול לקרוא אותו. ה-Cookie אינה תוכנית (זהו קובץ טקסט), היא אינה וירוס ואינה מעבירה וירוסים.

11. בחר בכרטיסיה **Advanced**.

12. יש להגיע לקבוצה **Security** שבתחתית הרשימה, ולסמן את תיבת הסימון הזאת, כפי שנראה בתרשים 4.3:

☑ Warn if changing between secure and not secure mode

13. יש לוודא שכל האפשרויות של **Use SSL** מסומנות, כפי שנראה בתרשים 4.3:



תרשים 4.3 תיאור הכרטיסיה Advanced, והקבוצה Security

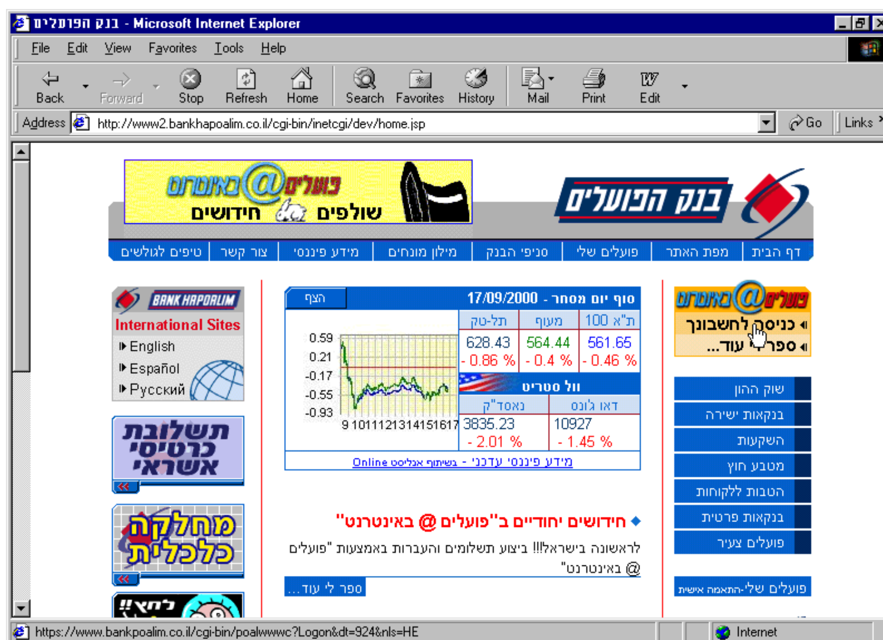
14. לחץ **החל** (לחצן זה יהיה פעיל רק אם בוצע שינוי).

15. לחץ **אישור**.

הפעלה ראשונה באמצעות הדפדפן

1. הפעל את החיבור לאינטרנט באמצעות ספק האינטרנט שלך (כמו שאתה רגיל).

2. הפעל את הדפדפן והיכנס לאתר הבנק שאליו התחברת.



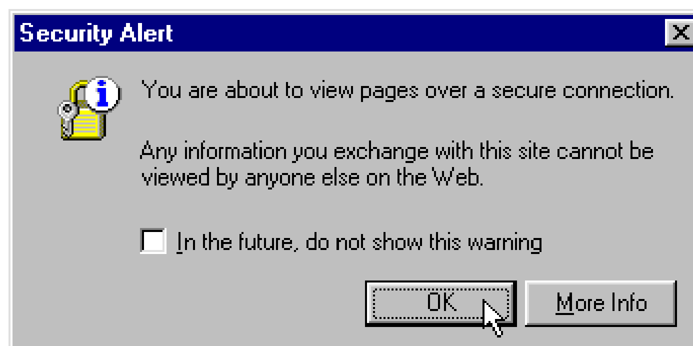
תרשים 4.4 כניסה לאתר בנק הפועלים בכתובת http://www.bankhapoalim.co.il

.3 בחר בקישור **כניסה למנויים** או **כניסה לחשבונך**. בבנק הפועלים זה נראה כך:



(בקישור **ספר לי עוד**... בוחרים לצרכי הדגמה).

על המסך מופיע חלון אבטחת מידע המודיע לך שמעתה ואילך הקישור שלך יהיה מאובטח.



תרשים 4.5 תיבת דו-שיח המודיעה לך שמעכשיו התקשרות מאובטחת.

.4 לחץ **OK**. מעתה ואילך בשורת המצב שבתחתית חלון הדפדפן יופיע סימן המנעול כשהוא סגור 🔒 (סימן שאתה בתקשורת מאובטחת).

כניסה ראשונה שלך למערכת

תהליך הכניסה לחשבון הבנק באינטרנט מודגם בחשבון בבנק הפועלים. באופן כללי התהליך דומה גם בבנקים אחרים.

חלון כניסה למנויים מאפשר לך להקליד את הנתונים שקיבלת מהבנק (ראה בטופס איתו יצאת מהבנק): קוד משתמש וסיסמה ובנוסף מספר תעודת הזהות שלך לאימות נוסף. יש בנקים שידרשו ממך להקליד גם את מספר הסניף.

1. ודא שהסמן נמצא בשדה **קוד משתמש**.
2. הקלד את קוד המשתמש כפי שהוא רשום בטופס (אין משמעות לאותיות גדולות או קטנות).
3. הקש על מקש **Tab** כדי לעבור לשדה הבא.
4. הקלד את מספר תעודת הזהות (רצוי להקליד את כל הספרות כולל ספרת ביקורת).
5. הקש על מקש **Tab** כדי לעבור לשדה הבא.
6. הקלד את הסיסמה כפי שרשומה בטופס (אין משמעות לאותיות גדולות או קטנות).
7. לחץ אישור להמשך.

תרשים 4.6 מסך הכניסה למנויים בבנק הפועלים באינטרנט

8. מסך כניסה ראשונה למערכת מברך אותך עם כניסתך לראשונה ומייד מציב בפניך את המשימה הראשונה - שינוי הסיסמה, שזה עתה השתמשת בה.

9. קרא בעיון את ההוראות.

10. עליך להמציא סיסמה שתכיל שמונה תווים לפחות, ותורכב מתווים וספרות ללא תווים מיוחדים כמו *, &, % או כל סימן אחר.

בנוסף, יחולו עליך מגבלות נוספות :

- בסיסמה החדשה לא יהיו שלושה תווים צמודים המכילים את אותו תו. למשל הסיסמה tz5555me4u אינה חוקית כי התו 5 מופיע ארבע פעמים ברצף (תו אחר תו).
- אל תשתמש בספרה 0 (אפס) ובאות o באנגלית באותה הסיסמה. אתה עשוי להתבלבל ביניהן.

להלן מספר הנחיות ליצירת סיסמה ולשמירת הפרטיות שלך :

- על הסיסמה להיות מורכבת מאותיות ומספרים, ולהכיל לפחות שמונה תווים. צריך להיות קשה לזכור ו/או לנחש את הסיסמה.

דוגמה איך **לא**	דוגמה איך **כן**
70707070	ku5v08as

- בחר סיסמה שאינה מילה במילון.

דוגמה איך **לא**	דוגמה איך **כן**
dryclean	1c70503e

- אל תשתמש בסיסמה בתאריך לידה, שמות בני משפחה, חיות מחמד וכדומה.

דוגמה איך **לא**	דוגמה איך **כן**
amit0392	kd040e39

- אל תכתוב את הסיסמה שלך בשום מקום.

דוגמה איך **לא**	דוגמה איך **כן**
הסיסמה רשומה על פתק המודבק למסך המחשב.	זכור את הסיסמה.

- אל תשמור את הסיסמה שלך במחשב.

דוגמה איך **לא**	דוגמה איך **כן**
הסיסמה רשומה במסמך בשם "סיסמה" בתיקיה My Documents.	זכור את הסיסמה.

- לאחר שהינך זוכר את הסיסמה, השמד את הטופס עליו היא כתובה.

דוגמה איך **לא**	דוגמה איך **כן**
קמט את הטופס וזרוק לפח.	קרע את הטופס לחתיכות קטנות.
	השרה את הטופס בקערת מים למשך חצי שעה, עשה כדור מעיסת הנייר וזרוק לפח.

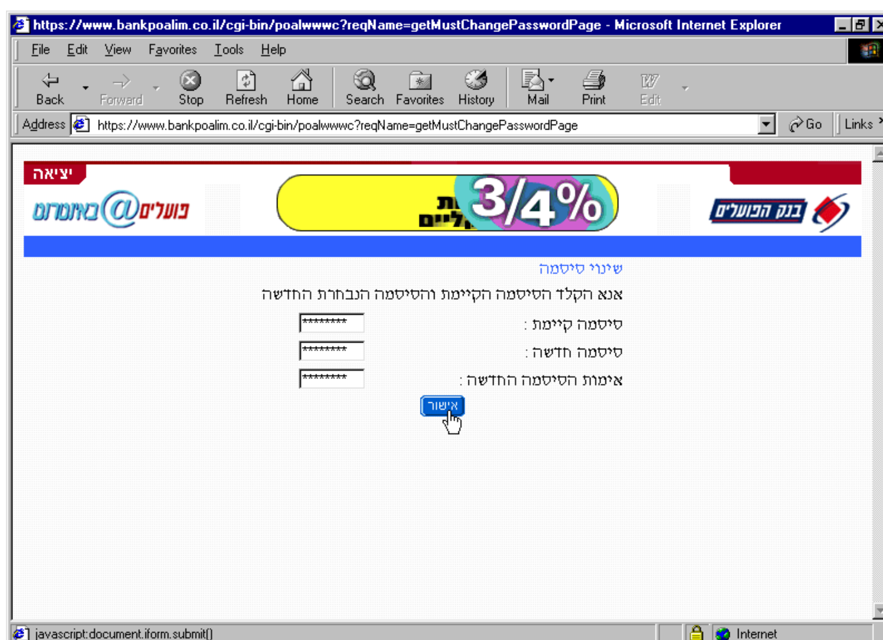
- אם אתה חייב לשמור את הסיסמה, עשה זאת במקום שלאחרים אין גישה אליו ורק אתה יכול לגשת לשם (צריך להיות יצירתי).

דוגמה איך **לא**	דוגמה איך **כן**
על דף נייר מתויק בתיק עליו רשום "מסמכי בנק"	על דף נייר הטמון בחדר הלבשה
על דף נייר מקופל בקופסת התקליטורים שליד המחשב	על דף נייר בתיק מסמכים עליו רשום "ארנונה"

- אם אתה צריך לשלוח את הסיסמה באינטרנט, עשה זאת רק בעזרת תוכנת הצפנה.
- אל תמסור את הסיסמה שלך לאף אחד. הקוד והסיסמה הם הזיהוי שלך כלפי המערכת והרשות להשתמש בה.
- לפני שאתה מקליד סיסמה ודא שהאתר במצב מאובטח:
  - יש בשורת המצב בתחתית החלון.
  - הכתובת מתחילה ב-http**s** ולא ב-http.
- לפני שאתה מקליד סיסמה, חשוב האם אתה יכול לבטוח בארגון שהינו בעל האתר.

- לא תעזוב את המחשב אף לא לרגע כל עוד הינך במצב תקשורת מאובטחת.
- צא באופן מסודר מאתר מאובטח. ודא זאת על ידי סמל המנעול שנעלם והכתובת שמתחילה ב-http ולא ב-**https**.
- שנה את הסיסמה לעיתים תכופות.

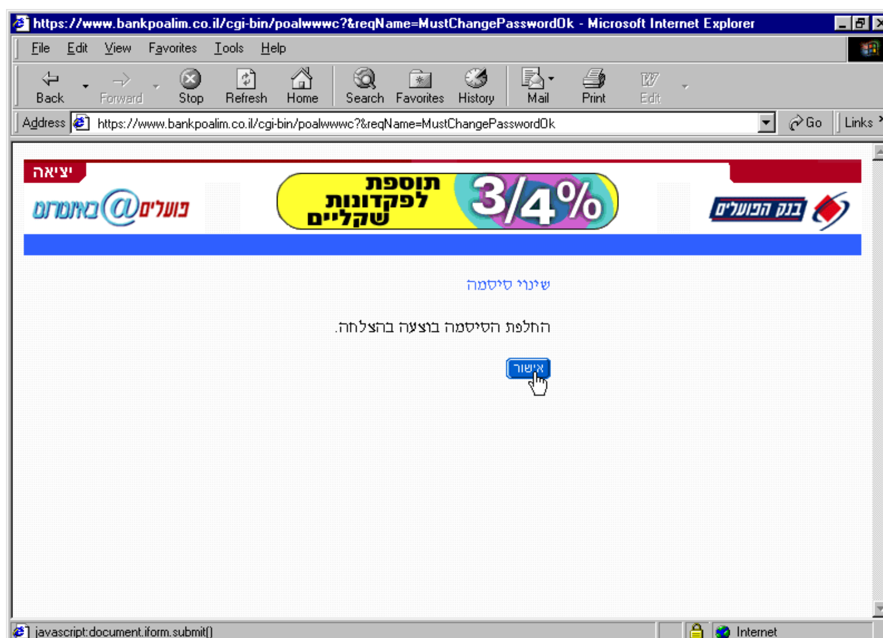
11. לחץ [אישור] להמשך.



תרשים 4.7 שינוי סיסמה באתר בנק הפועלים באינטרנט

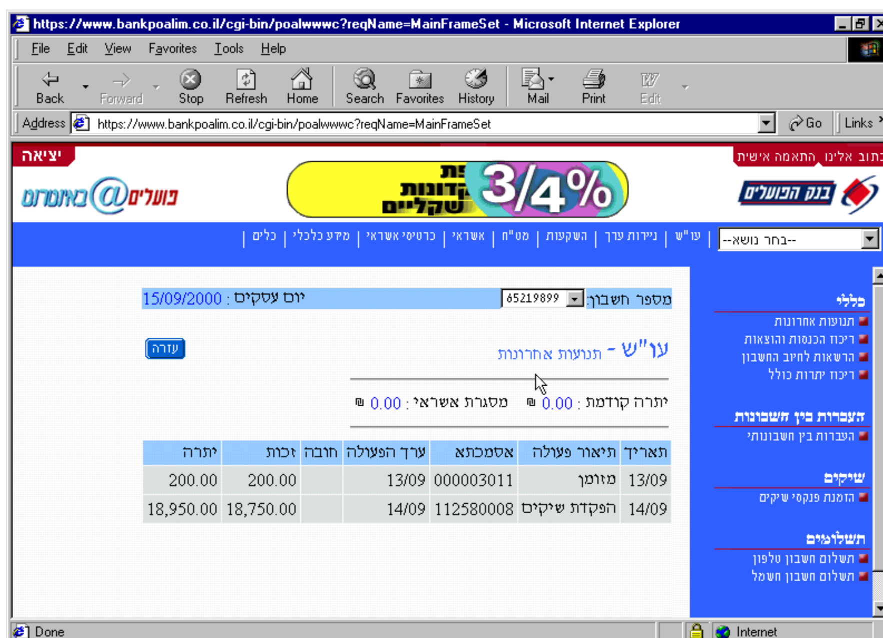
12. אם הקלדת סיסמה חדשה לא חוקית, או שלא חזרת פעמיים על אותה סיסמה כפי שהתבקשת, יופיע חלון עם הודעת שגיאה בצבע אדום ותתבקש להמציא סיסמה חדשה.

13. אם שינוי הסיסמה עבר בהצלחה, תראה את המסך הבא. כל מה שנותר לך לעשות הוא ללחוץ... [אישור] להמשך.



תרשים 4.8 אישור שינוי סיסמה באתר בנק הפועלים באינטרנט

זהו זה, תהליך הכניסה הראשונה שלך הסתיים ואתה נמצא במערכת המקוונת. לראשונה, אתה צופה בחשבון העו״ש שלך (ראה תרשים 4.9).



תרשים 4.9 תנועות אחרונות בחשבון העובר ושב. לראשונה אתה רואה את זה באינטרנט

על המסך אתה יכול לראות את התנועות האחרונות שנעשו בחשבון.

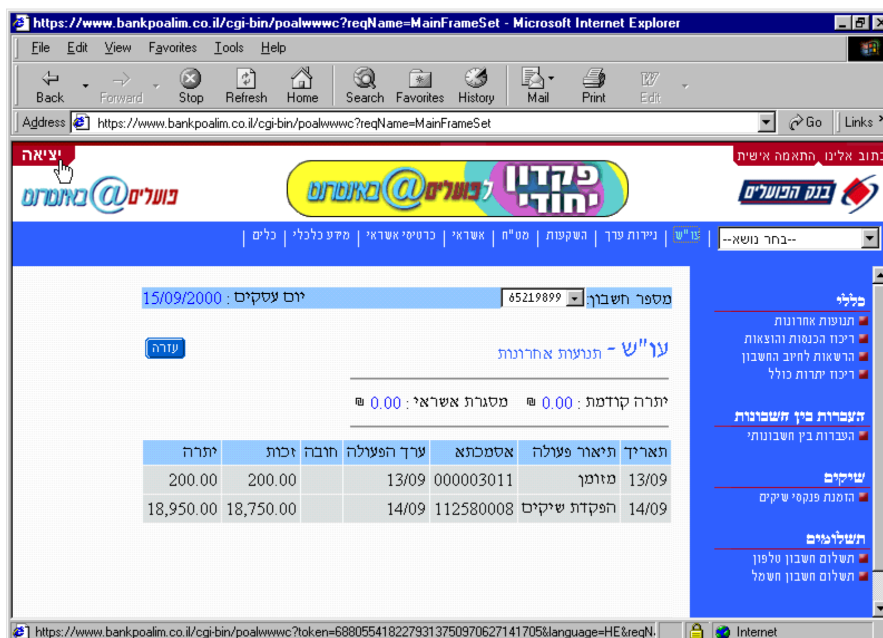
תן מבט קל לשורת המצב שבתחתית חלון הדפדפן. המנעול עדיין שם ועדיין סגור .
המשמעות היא שעדיין אתה נמצא בתקשורת מאובטחת - וכך צריך להיות.

לפני שנמשיך לצפות בחשבון ולבצע פעולות נלמד לבצע יציאה מסודרת מהחשבון.
היציאה המסודרת חשובה מאוד לצרכי אבטחת המידע שלך באינטרנט.

הערה!

יציאה לא מסודרת, למשל על ידי הקלדה של כתובת אתר אחר בשורת הכתובות ומעבר לאותו אתר, תציג בדפדפן את תוכן האתר האחר אבל... הקישור המאובטח עדיין "חי". נכון שהוא לא "יחיה" עוד הרבה זמן, אבל זה ממש מיותר להחזיק אותו ב"חיים" כשהינך גולש באתר אחר.

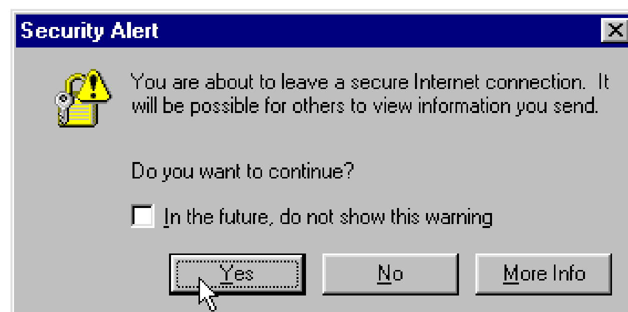
1. בחלקו העליון של חלון התוכן של הדפדפן, הפעל את הקישור **יציאה**.



תאריך	תיאור פעולה	אסמכתא	ערך הפעולה	חובה	זכות	יתרה
13/09	מזומן	000003011	13/09		200.00	200.00
14/09	הפקדת שיקים	112580008	14/09		18,750.00	18,950.00

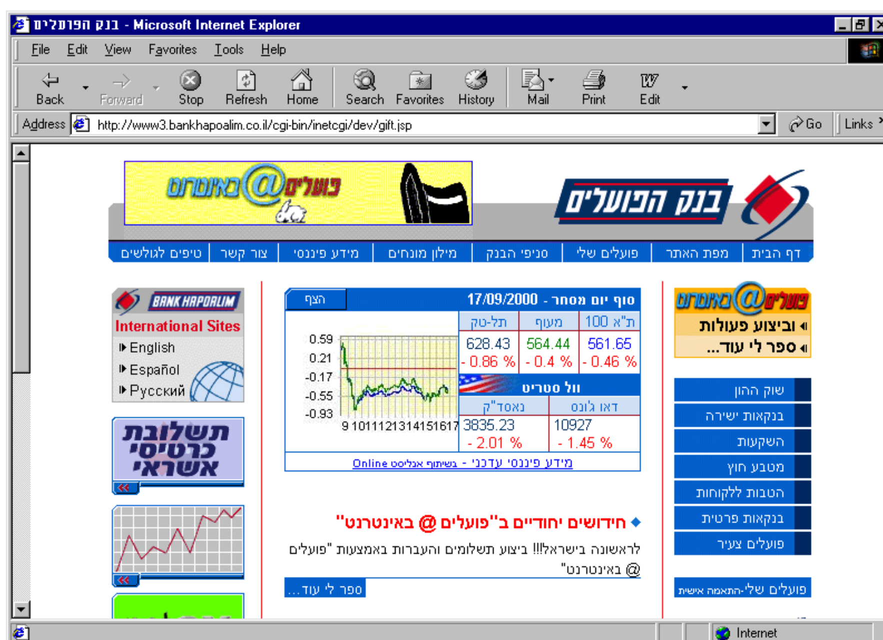
תרשים 4.10 יציאה מסודרת מניהול החשבון שלך דרך לחצן יציאה

2. חלון אזהרה מודיע לך שמצב התקשורת המאובטחת עומד להסתיים, ומבקש את אישורך. לחץ **Yes**.



תרשים 4.11 תיבת דו-שיח המודיעה לך שהתקשורת המאובטחת הסתיימה

חזרת לדף הבית או לדף הכניסה של בנק הפועלים.



תרשים 4.12 לאחר שיצאת מניהול החשבון וחזרת לדף הבית

שמור ל-Favorites

זה מעט מעייף להקליד כל פעם מחדש את כתובת אתר בנק הפועלים. מדובר בהקלדה הטומנת בחובה פוטנציאל לטעויות. יש דרך לעשות את הגישה יותר קלה ונוחה.

1. כאשר אתה צופה בעמוד הבית של בנק הפועלים בחר בתפריט **Favorites** ובאפשרות **Add to Favorites**.
2. מעכשיו יהיה לך קל להגיע: פתח את תפריט **Favorites** ולחץ על הכיתוב **בנק הפועלים**.



הערה!

הנחיות לעבודה עם מודעים, תוכל למצוא בספר Internet Explorer 5.x מסדרת קוראים > יודעים בהוצאת הוד-עמי.

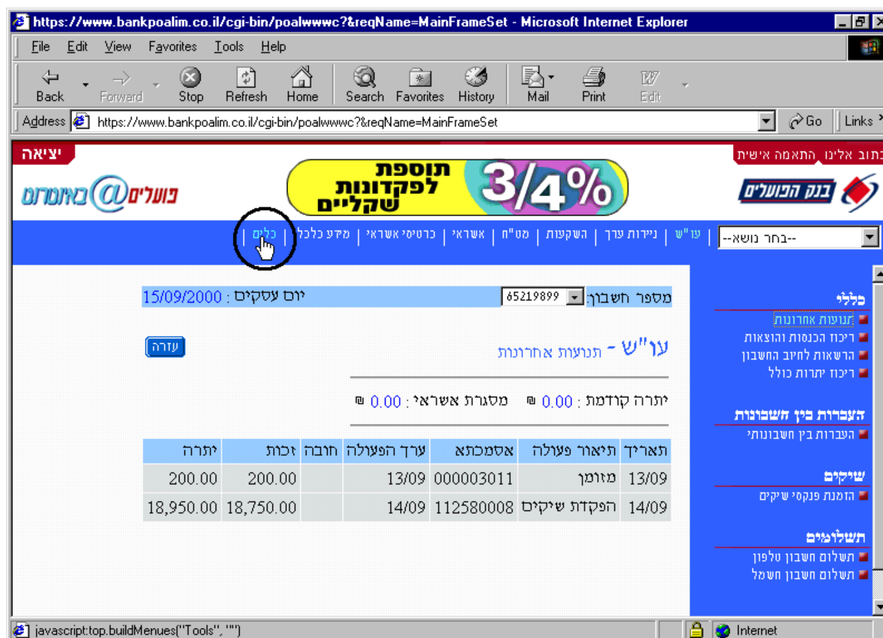
כניסה למערכת (לא בפעם הראשונה)

תהליך הכניסה למערכת מחייב אותך להקליד קוד משתמש, מספר תעודת זהות וסיסמה, ומיד אתה נמצא במערכת מוכן להצגת מידע וביצוע פעולות.

שינוי סיסמה

את קוד המשתמש אתה לא יכול להחליף. סיסמה ניתן להחליף כמה פעמים שתרצה. פעולה זו טובה לצרכי אבטחת המידע.

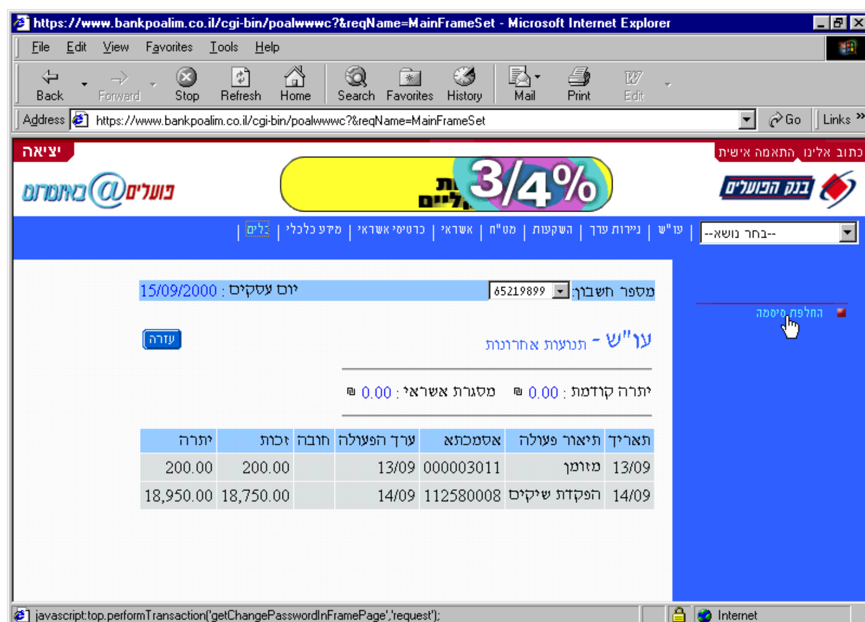
1. בחר בתפריט **כלים** (ראה תרשים 4.13).



תאריך	תיאור פעולה	אסמכתא	ערך הפעולה	חובה	זכות	יתרה
13/09	מזומן	000003011	13/09		200.00	200.00
14/09	הפקדת שיקים	112580008	14/09		18,750.00	18,950.00

תרשים 4.13 עשה לעצמך הרגל לשנות את הסיסמה מעת לעת

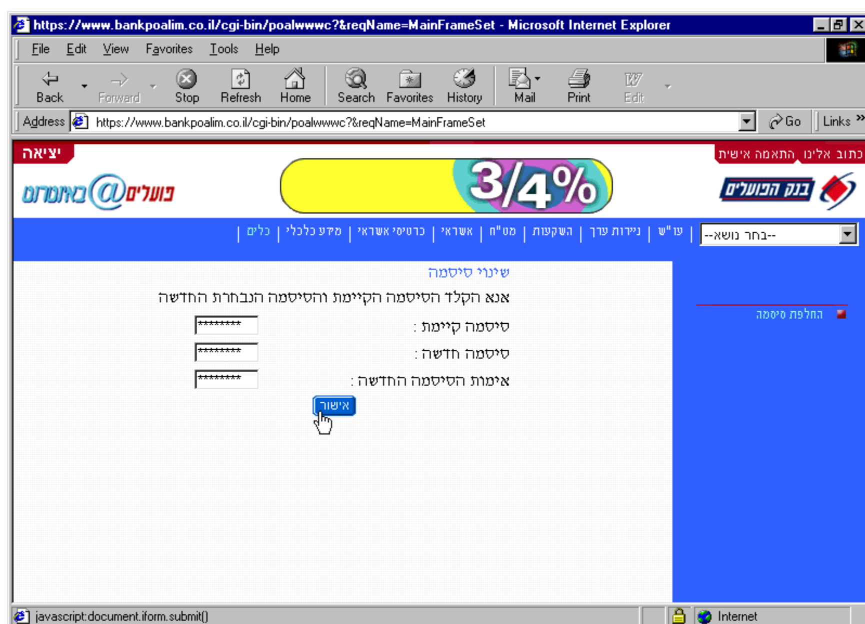
2. בתפריט שמצד ימין בחר **החלפת סיסמה** (ראה תרשים 4.14).



תרשים 4.14 החלפת סיסמה

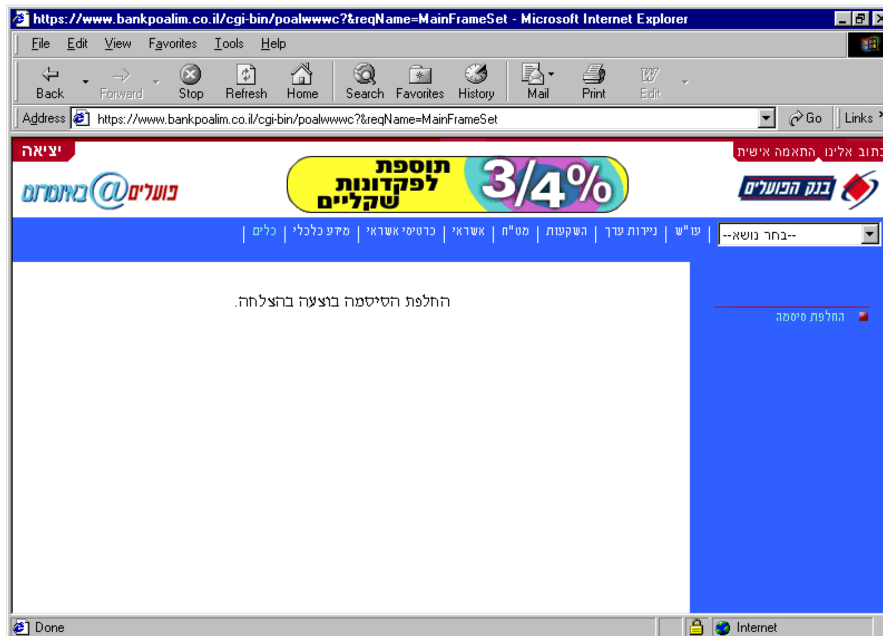
3. הקלד סיסמה קיימת, סיסמה חדשה ופעם נוספת את הסיסמה החדשה לצרכי אימות (ראה תרשים 4.15).

4. לחץ אישור להמשך.



תרשים 4.15 שינוי סיסמה

תופיע הודעה שהחלפת הסיסמה בוצעה בהצלחה (ראה תרשים 4.16).



תרשים 4.16 הודעה שהחלפת הסיסמה הצליחה

הדפסה

כל מה שאתה רואה על המסך תוכל להדפיס, אך האם יש בכך צורך? גם לאחר שאתה מנהל את חשבונך באופן מקוון, הבנק ימשיך לשלוח לך מכתבים הכוללים דפי חשבון, הודעות על רכישת מניות ופתיחת תוכניות חיסכון, דוחות שנתיים של קופות גמל וכדומה. זכור אם כך שההדפסה שלך הינה ניירת "עודפת".

כאשר הינך מעוניין להדפיס את מה שנראה על המסך, לחץ על  שבשורת סרגלי הכלים של הדפדפן.

פעולות נוספות

כמה הערות כלליות:

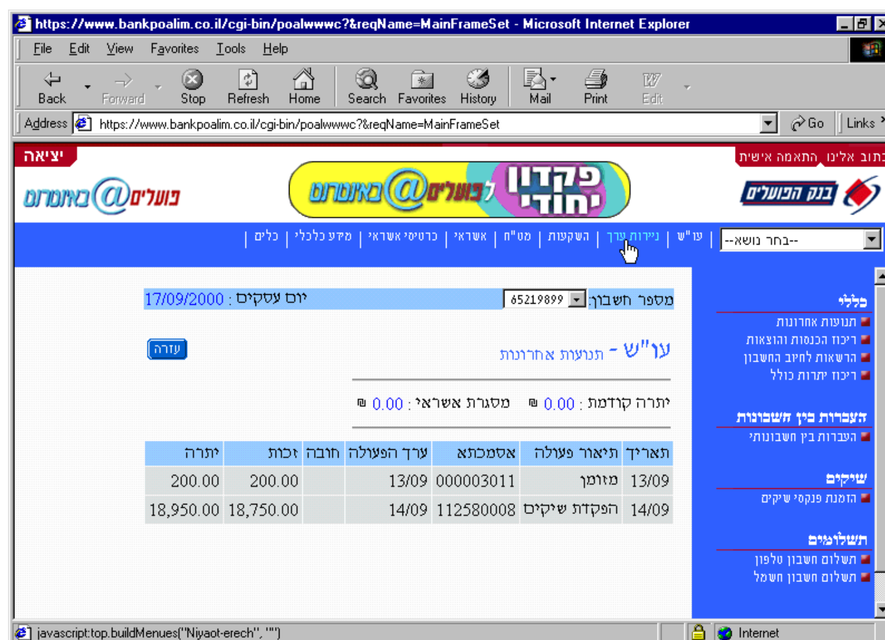
- לכל תהליך במערכת, בין אם זה קנייה של ניירות ערך, או מכירה של פיקדון שקלי יש מספר צעדים.
- במהלך כל תהליך תהיה לך הזדמנות לבטל את העסקה.
- התקדמות בעסקה ו/או מעבר בין חלקי העסקה או ביטול העסקה, נעשים כולם דרך הלחצנים שבטופס. אל תשתמש בלחצנים של הדפדפן.

❖ ביטול העסקה צריך להיעשות באופן מסודר. אל תיכנס לפאניקה ואל תסגור את הדפדפן/מערכת ההפעלה/מחשב או לא תנתק את החשמל אם בכוונתך לבטל את העסקה. עשה זאת בעזרת הלחצנים שבטופס.

ניירות ערך - קנייה

רכישת נייר ערך (מניה, קרן נאמנות, כתבי אופציה, אופציות דדם מעו״ף, אופציות דדם הבנקים, אג״ח, אג״ח להמרה, מק״מ, אופציות שקל/דולר, הנפקה וכו׳). את כל אלה ניתן לרכוש באופן מקוון.

כך נראה חשבון עו״ש לפני ביצוע קנייה של ניירות ערך:



תרשים 4.17 מצב חשבון עו"ש לפני ביצוע הפעולה

1. בשורת התפריט העליונה בחר **ניירות ערך** (ראה תרשים 4.17).
2. בעמודה הימנית בחר **קנייה**.
3. המסך הראשון (תרשים 4.18) מיועד לאיתור הנייר. אם ידוע לך מספר נייר הערך תוכל להקליד את מספרו בחלק העליון של הטופס. אם מספר הנייר אינו ידוע לך תוכל לחפש.
4. סמן תיבת סימון אחת לפחות, ורשום בתיבת החיפוש שתי אותיות לפחות, כפי שנראה בתרשים 4.18.

ניירות ערך - קנייה

עזרה

איתור נייר

כדי לרכוש את נייר הערך המבוקש ניתן לבצע:

רכישה ישירה ע"י הקשת מספר נייר קנה

לחלופין, ניתן לבצע חיפוש ובחירת נייר ע"פ סוגי נייר הבאים. יש להקליד 2 אותיות לפחות:

☐ מניה ☑ קרן נאמנות ☐ כתבי אופציות ☐ אופציות מדד מעו"ף ☐ אופציות מדד הבנקים

☐ אג"ח ☐ אג"ח להמרה ☐ מק"מ ☐ אופציות שקל\דולר ☐ הנפקה

שם נייר: רוט חפש

תרשים 4.18 חיפוש נייר ערך לפי שם

.5 כשסיימת לחץ חפש (ראה תרשים 4.18).
כתגובה למה שחיפשת, תציג המערכת רשימה של ניירות ערך מתאימים (ראה תרשים 4.19).

השקעות - קניית ני"ע

עזרה

מס' נייר	שם נייר	מידע נוסף
5100169	בלוך רוטשטיין מניות קרן נאמנות	גרף / נתונים
5100706	בלוך רוטשטיין - 30 - קרן נאמנות	גרף / נתונים
5100763	בלוך רוטשטיין אופציות קרן נאמנות*	גרף / נתונים
5101118	רוטשילד אירופה קרן נאמנות	גרף / נתונים
5101126	רוטשילד אסיה קרן נאמנות	גרף / נתונים
5101134	רוטשילד אג"ח קרן נאמנות	גרף / נתונים
5101142	רוטשילד טכנולוגיה קרן נאמנות	גרף / נתונים
5101159	רוטשילד מובילים עולמיים קרן נאמנות	גרף / נתונים

תרשים 4.19 רשימת ניירות ערך העונה לתנאי החיפוש

.6 רשום את מספר הנייר על דף קטן בצד.

.7 בכל מקרה, בין אם מצאת או לא את הנייר המבוקש, לחץ על Back כדי לחזור לדף איתור הנייר.

.8 לאחר שמצאת את מספר הנייר, תוכל לרשום אותו בחלק העליון של הטופס וללחוץ קנה (ראה תרשים 4.20).

ניירות ערך - קנייה
עזרה
איתור נייר
כדי לרכוש את נייר הערך המבוקש ניתן לבצע:
רכישה ישירה ע"י הקשת מספר נייר 5100169 קנה
לחלופין, ניתן לבצע חיפוש ובחירת נייר ע"פ סוגי נייר הבאים. יש להקליד 2 אותיות לפחות:
מניה | קרן נאמנות | כתבי אופציות | אופציות מדד מעו"ף | אופציות מדד הבנקים
אג"ח | אג"ח להמרה | מק"מ | אופציות שקל\דולר | הנפקה
שם נייר: חפש

תרשים 4.20 תהליך רכישת נייר ערך לפי מספר הנייר

הזנת נתוני העסקה

במסך זה תתבקש לקבוע שני דברים:

- תאריך ביצוע ההוראה,
- כמות ביחידות או סכום בשקלים.

רציתי לבצע את הפעולה היום על סכום של 5,000₪, ולכן בשדה סכום משוער הקלדתי 5000, וכך זה נראה:

השקעות - קניית נ"ע
עזרה
<1. **הזנת נתוני עסקה** > 2. אישור 3. סיום
יתרת ע"ש: 18950.00 ₪ מסגרת: 0.00 ₪

מספר מניה	שם נייר	שער אחרון
5100169	בלוך רוטשטיין מניות קרן נאמנות	286.5100

הוראה ל: היום
הקש כמות ביחידות או סכום בשקלים:
כמות: | סכום משוער: 5000
המשך פעולה | ניקוי | חפש נייר אחר

תרשים 4.21 רכישת נייר ערך, הזנת נתוני העסקה

אישור

במסך זה יש לאשר את נתוני העסקה עד כה, והם: מספר נייר, הוראה ליום, סכום בשקלים.

השקעות - קנית נ"ע
עזרה

1. הזנת נתוני עסקה >**2. אישור** > 3. סיום

יתרת ע"ש : 18950.00 ₪ מסגרת : 0.00 ₪

מספר מניה	שם נייר	שער אחרון
5100169	בלוך רוטשטיין מניות קרן נאמנות	286.5100

הוראה ל: היום

כמות: 1817 סכום משוער : 5000.75 ₪

אישור ביטול

תרשים 4.22 רכישת נייר ערך, אישור

והגענו למסך האחרון המאשר את העסקה:

השקעות - קנית נ"ע
עזרה

פעילות באמצעות "פועלים באינטרנט"

ביום : 18/9/2000 בשעה : 21:12

נתקבלה בקשתך לביצוע הפעילות הבאה :

קנית נ"ע : בלוך רוטשטיין מניות קרן נאמנות

סכום : 5000.75 ₪

כמות: 1817

אנו מודים לך שהשתמשת בשירותי "פועלים באינטרנט", אשר מהווים נדבך נוסף בשיפור השירותים הממוחשבים המופעלים בבנק הפועלים בע"מ.

לצפייה בנתונים עדכניים לגבי הביצוע בפועל - גשו למסך תוצאות עסקאות

תרשים 4.23 רכישת נייר ערך, אישור

כדי לראות מה התחולל בחשבון העו״ש יש לבחור בתפריט העליון **עו״ש**, ומצד ימין יש לבחור **תנועות אחרונות**, וכך זה נראה:

עו"ש - תנועות אחרונות

עזרה

יתרה קודמת : 0.00 ₪ מסגרת אשראי : 0.00 ₪

תאריך	תיאור פעולה	אסמכתא	ערך הפעולה	חובה	זכות	יתרה
13/09	מזומן	000003011	13/09		200.00	200.00
14/09	הפקדת שיקים	112580008	14/09		18,750.00	18,950.00
** תנועות מהיום **						
19/09	ני"ע-קניה	005100169	19/09	5,000.75		13,949.25

התנועות והיתרות מהיום, נרשמו לאחר יום העסקים, והינן על תנאי ובסכומים משוערים

תרשים 4.24 תנועות אחרונות בחשבון עו"ש לאחר ביצוע הפעולה

פיקדון שקלי - הפקדה

כך נראה החשבון לפני הפעולה:

עו"ש - תנועות אחרונות

עזרה

יתרה קודמת : 0.00 ₪ מסגרת אשראי : 0.00 ₪

תאריך	תיאור פעולה	אסמכתא	ערך הפעולה	חובה	זכות	יתרה
13/09	מזומן	000003011	13/09		200.00	200.00
14/09	הפקדת שיקים	112580008	14/09		18,750.00	18,950.00
** תנועות מהיום **						
19/09	ני"ע-קניה	005100169	19/09	5,000.75		13,949.25

התנועות והיתרות מהיום, נרשמו לאחר יום העסקים, והינן על תנאי ובסכומים משוערים

תרשים 4.25 מצב חשבון עו"ש לפני ביצוע הפעולה

1. בתפריט בשורה העליונה בחר **השקעות**.
2. מימין בחר **הפקדה** (תחת פקדונות שקליים).

בחירת פיקדון

על המסך יופיע הסבר על כל סוגי הפקדונות השקליים שיש.

עזרה

השקעות - הפקדה לפקדונות בשקלים

פק"מ פלוס

פקדון המאפשר ללקוח לקבוע תחנות משיכה מ - 7 ימים עד שנה. הריבית קבועה בשיעור נומינלי שנתי לתקופת התחנה, ונקבעת בכל תחנה בהתאם לתעריפון. הריבית נצברת שנתית כאשר החישוב נעשה בשיטת "קו ישר" מיום ההפקדה עד ליום התשלום או בתחנה לאחר תום כל שנה.

פר"מ פלוס

פקדון בריבית שתוצמד במרווח משתנה ל"ריבית הפריים", עם תחנות משיכה תקופתיות מ - 7 ימים עד שנה, לפי בחירת הלקוח. הריבית מצטברת שנתית (מחושבת בשיטת "קו ישר" ומשולמת בעת המשיכה או בתחנה לאחר תום כל שנה.) בכל תחנה נקבעת ריבית חדשה לפקדון.

ברירת ריבית פלוס

פקדון עם תחנות משיכה תקופתיות מ - 7 ימים עד שנה, מבטיח בעת המשיכה את סכום הריבית הגבוה מבין שתי אפשרויות החישוב: ריבית קבועה או ריבית משתנה במרווח קבוע מה"פריים". שני החישובים

תרשים 4.26 רשימת הפקדונות השקליים

לחץ על הפיקדון בו הינך מעוניין לבצע הפקדה.

פק"מ

ון המאפשר ללקוח לקבוע תחנות משיכה מ - 7 ימים עד שנה, לפי בחירת הלקוח. הריבית קבועה בשיעור נומינלי שנתי לתקופת התחנה. בכל תחנה נקבעת ריבית חדשה לפקדון.

תרשים 4.27 בחירה בפיקדון

הזנת נתוני עסקה

1. הקש את תקופת ההפקדה בימים או את תאריך הפרעון. התאריך צריך להיות במבנה ddmmyy או במילים אחרות: שתי ספרות ליום, שתי ספרות לחודש ושתי ספרות לשנה. למשל, התאריך 29/09/2000 ייכתב כך: 290900.
2. הקש את סכום ההפקדה.
3. בחר את אופן הזיכוי.
4. לחץ **המשך פעולה**.

השקעות - הפקדה לפקדונות בשקלים
עזרה
1. בחירת פיקדון >2. הזנת נתוני עיסקה > 3. הזנת נתוני חידוש 4. אישור 5. סיום
יתרת עו"ש: 18,950.00 ₪ מסגרת: 0.00 ₪
פקדונות בשקלים - הפקדה לפק"מ
סוג ריבית : קבוע   אופן חישוב ריבית : 1 קו ישר
הקש תקופת הפקדה בימים או תאריך פרעון מבוקש במבנה ddmmyy
תקופת הפקדה בימים: תאריך פירעון: 290900
סכום הפקדה בש"ח: 4500   אופן זיכוי ריבית: עו"ש
המשך פעולה   ניקוי   בחר פיקדון אחר

תרשים 4.28 קניית פיקדון, הזנת נתוני העסקה

הזנת נתוני חידוש

1. בטופס זה יהיה עליך לקבוע האם הפיקדון יתחדש מדי תקופה, או שיהיה זה פיקדון חד-פעמי (ללא חידושים).
2. מלא את הנתונים בהתאם, ובאותה הזדמנות הבט בהגדרות שבחרת עד כה, כמו למשל תקופת ההפקדה.
3. לחץ **המשך פעולה**.

השקעות - הפקדה לפקדונות בשקלים
עזרה
1. בחירת פיקדון 2. הזנת נתוני עיסקה >3. הזנת נתוני חידוש > 4. אישור 5. סיום
יתרת עו"ש: 18,950.00 ₪ מסגרת: 0.00 ₪
פקדונות בשקלים - הפקדה לפק"מ
סוג ריבית : קבוע   אופן חישוב ריבית : 1 קו ישר
סכום הפקדה : 4,500.00 ₪   תקופת הפקדה: 10   תאריך פירעון: 29/09/00
אופן זיכוי ריבית: עו~ש
בחר נתוני חידוש: ללא חידושים
מספר חידושים:
מספר חידושים מקסימלי: 29
המשך פעולה   ניקוי   בחר פיקדון אחר

תרשים 4.29 קניית פיקדון, הזנת נתוני חידוש

אישור

זה הזמן לאשר או לבטל את ההפקדה.

לחץ **אישור** או **ביטול** בהתאם.

השקעות - הפקדה לפקדונות בשקלים
עזרה

1. בחירת פיקדון 2. הזנת נתוני עיסקה 3. הזנת נתוני חידוש >4. אישור > 5. סיום

יתרת עו"ש: 18,950.00 ₪ מסגרת: 0.00 ₪

פקדונות בשקלים - הפקדה לפק"מ

סוג ריבית : קבועה אופן חישוב ריבית : 1 קו ישר

תקופת הפקדה:	10	תאריך פירעון:	29/09/00
סכום הפקדה :	4,500.00 ₪	אופן זיכוי ריבית:	עו~ש
נתוני חידוש:			
קוד חידוש:	ללא חידושים		
מספר חידושים:	000		
ריבית קבועה:	5.45	ריבית מתואמת שנתית:	5.59

אישור ביטול

תרשים 4.30 קניית פיקדון, אישור

סיום

זהו דף אינפורמטיבי בלבד. העסקה כבר בוצעה. אם תרצה תוכל להדפיס אותו.

השקעות - הפקדה לפקדונות בשקלים
עזרה

פעילות באמצעות "פועלים באינטרנט"

ביום : 18/9/2000 בשעה : 21:20

נתקבלה בקשתך לביצוע הפעילות הבאה :

פקדונות בשקלים - הפקדה לפק"מ

תקופת הפקדה:	10	תאריך פירעון:	29/09/00
סכום הפקדה :	4,500.00 ₪	אופן זיכוי ריבית:	עו~ש
נתוני חידוש:			
קוד חידוש:	ללא חידושים		
מספר חידושים:	000		
ריבית קבועה:	5.45	ריבית מתואמת שנתית:	5.59

אנו מודים לך שהשתמשת בשירותי "פועלים באינטרנט",
אשר מהווים נדבך נוסף בשיפור השירותים הממוחשבים
המופעלים בבנק הפועלים בע"מ.

תרשים 4.31 קניית פיקדון, סיום הפעולה

1. בשורת התפריט העליונה בחר **עו״ש**.

2. בצד ימין בחר **תנועות אחרונות**.

עו"ש - תנועות אחרונות

עזרה

יתרה קודמת : 0.00 ₪   מסגרת אשראי : 0.00 ₪

תאריך	תיאור פעולה	אסמכתא	ערך הפעולה	חובה	זכות	יתרה
13/09	מזומן	000003011	13/09		200.00	200.00
14/09	הפקדת שיקים	112580008	14/09		18,750.00	18,950.00
** תנועות מהיום **						
18/09	הפקדה לפקדון	008262413	19/09	4,500.00		14,450.00
19/09	ני"ע-קניה	005100169	19/09	5,000.75		9,449.25

התנועות והיתרות מהיום, נרשמו לאחר יום העסקים, והינן על תנאי ובסכומים משוערים

תרשים 4.32 חשבון עו"ש לאחר ביצוע הפעולה

מה עליך לדעת עכשיו

בפרק זה גלשנו ביחד באתר של בנק הפועלים והפעם ״על אמת״. כעת אתה יודע:

- מה נדרש ממך כדי להתחיל לנהל את חשבונך בבנק.
- כיצד לבחור סיסמה חדשה וכיצד לשנות אותה מעת לעת.
- לזהות את הסימנים המראים לך שאתה פועל בתקשורת מאובטחת שתבטיח שרק אתה תוכל לגשת לחשבון הבנק שלך, לראותו ולבצע בו פעולות.
- לצאת באופן מסודר מניהול החשבון שלך ולא לסגור את התוכנה ו/או המחשב סתם כך.
- שביצוע פעולות בחשבון הבנק שלך באמצעות האינטרנט הינו עניין של מספר לחיצות עכבר והקשות במקלדת.

פרק 5

אבטחת מידע - הצפנה

פרק זה יעסוק בנושאים הבאים:

- כיצד עובדת ההצפנה
- כיצד ניתן להבטיח הגנה.

קידוד (מהמילה קוד) והצפנה (מהמילה צופן) מספקים את האבטחה הנדרשת כאשר נכנסים לבנק המקוון. באופן כללי, אמצעי האבטחה הננקטים על ידי הבנקים המקוונים הם המשוכללים והבטוחים ביותר.

כמה הגדרות מפתח

באופן בסיסי, טכנולוגיות ההצפנה מבוססות על מנעולים ומפתחות באמצעותם מתבצעת הגישה לנתונים. טכנולוגיות אלו מתוכננות כדי להגן על מידע רגיש המועבר באמצעות רשתות מחשבים. הן פועלות על ידי ערבול והצפנת מידע, כדי שהנתונים בין השולח לנמען ישארו חסויים. להלן כמה הגדרות מפתח:

- **Cryptography** - מתארת את השימוש בקודים ובהצפנה כדי להחליף מידע רגיש בין שני מחשבים או יותר.
- **הצפנה** (Encryption) - הינה תהליך של שימוש בקודים או בתוכנה כדי לערבל הודעה רגישה, באופן שלא תהיה מובנת למישהו אחר, מלבד לנמען שאליו היא מיועדת.
- **אבטחת נתונים** (Data Security) - מתייחסת לנהלים הנהוגים כדי להגן על המידע ברשתות מחשבים ולאפשר את פעילותן השוטפת. קידוד והצפנה הינם חלק מאותם נהלים לאבטחת המידע.

מהי הצפנה?

- **הצפנה** פירושה לקיחת טקסט והמרתו לטקסט מוצפן.
- **פענוח** פירושו לקיחת הטקסט המוצפן והמרתו לטקסט הניתן לקריאה.

רוב הבנקים המקוונים מספקים אבטחת הגנה באמצעות תקן הנקרא **SSL** (אלה הם ראשי תיבות של **S**ecure **S**ockets **L**ayer). תקן זה מספק אבטחה לנתונים העוברים בין הדפדפן (אצלך המחשב) למחשב הבנק.

אבטחה בתקן **SSL** עושה שימוש בשני מפתחות לצורך יצירת האבטחה:

1. **מפתח ציבורי** (Public Key),
2. **מפתח פרטי** (Private Key),

וכאן נדרש הסבר.

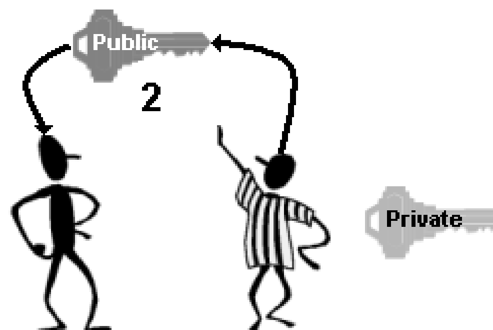
לרוב אנו מכירים מנעול אחד ומפתח אחד המתאים לו. כמובן שנוכל לשכפל את המפתח היחיד שלנו ואז כל מי שבידו המפתח המתאים לאותו מנעול יוכל להיכנס. הבעיה במפתח בודד היא שאנו לא יודעים האם המפתח נמצא בידיים הנכונות, והרי כל מי שבידו מפתח מתאים יוכל להיכנס.

שיטת שני המפתחות פועלת כך: נניח שישנם שני חברים, דני ומיקי. דני רוצה להעביר מסר למיקי, אבל רוצה להיות בטוח שרק מיקי יוכל לקרוא אותו ולא מישהו אחר. מה עושים?

1. מיקי מייצר שני מפתחות שונים: Public key ו- Private key שרק באמצעות שניהם ניתן לקרוא את המסר.



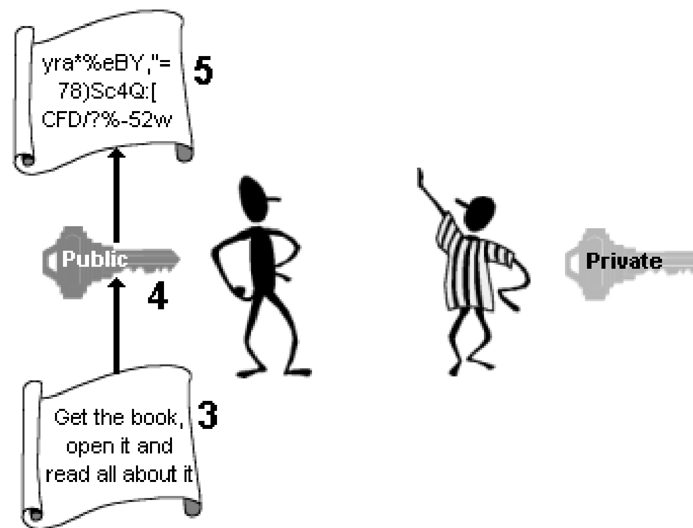
2. מיקי שומר מפתח אחד (Private key) אצלו ואת המפתח השני (Public key) הוא שולח לדני.



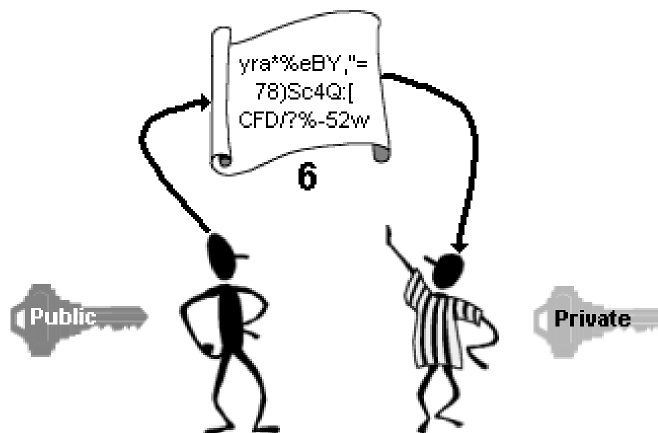
3. דני כותב את המסר במעבד תמלילים.

4. דני מצפין את המסמך בעזרת המפתח הציבורי שקיבל ממיקי.

5. דני מקבל מסמך מוצפן.



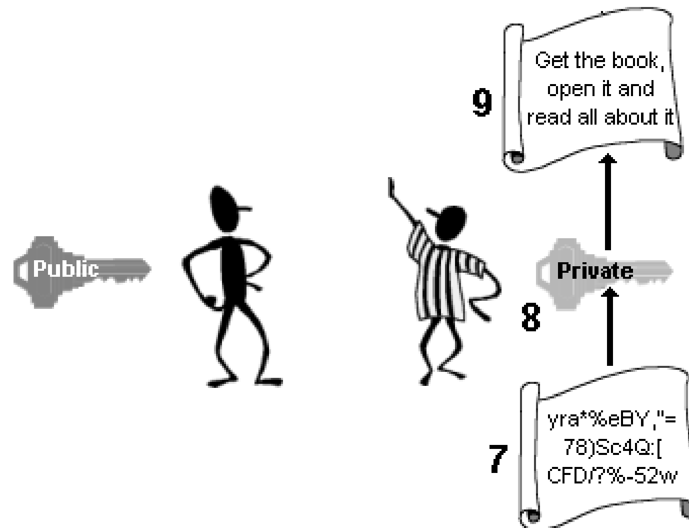
6. דני שולח את המסמך למיקי.



7. מיקי לוקח את המסמך המוצפן.

8. מיקי מפענח את המסמך בעזרת המפתח הפרטי שבידיו.

9. מיקי קורא את מה שכתב לו דני.



שיטת המפתח הציבורי והמפתח הפרטי מספקת סודיות, על ידי כך שהיא מבטיחה שרק הנמען הרצוי יוכל לפענח ולצפות בתוכן הנתונים. כאשר יש צורך להעביר נתונים באופן מאובטח, משיג השולח (דני) את המפתח הציבורי של הנמען (מיקי). השולח (דני) משתמש במפתח הציבורי של הנמען כדי להצפין את הנתונים, ואז שולח אותם. כאשר הנמען (מיקי) מקבל את הנתונים המוצפנים, הוא משתמש במפתח הפרטי שלו כדי לפענח אותם. ההצפנה מאובטחת רק אם השולח משתמש במפתח הציבורי של הנמען לצורך הצפנה.

המפתחות הם כל כך מורכבים ומסובכים, שצריך מחשב כמו זה הנמצא ב-NASA, סוכנות החלל האמריקאית, שיעבוד כמה שנים כדי לפצחם.

כיצד הבנקים משתמשים בהצפנה

שני המפתחות נוצרים בעת המעבר למצב תקשורת מאובטחת בין הדפדפן (אצלך במחשב) לבין מחשב הבנק. התהליך נעשה ביניהם, באופן שקוף (בלתי נראה ובלתי מורגש) לך כמשתמש. וכך, יכול הבנק להעביר נתונים מהמחשב שלו למחשב שלך באופן בטוח.

הבנק עושה שימוש בטכנולוגיה הכי חדישה ליצירת המפתחות, דבר המבטיח רמת אבטחה גבוהה.

מומחים רבים סבורים, שרישום פרטי כרטיסי האשראי בעת תקשורת מאובטחת (סמל המנעול בשורת המצב וכתובת המתחילה ב-http**s**), בטוח יותר מאשר להפקיד אותו למספר דקות בידיו של המתדלק בתחנת הדלק או במסעדה. כאשר אתה מוסר את כרטיס האשראי שלך בעולם האמיתי לידיו של מישהו אחר, אפשרויות העתקת הכרטיס הן רבות ומהירות. למשל, בעת גיהוץ כרטיס האשראי שלך נשאר ההעתק השחור (זה ההעתק המלכלך את הידיים) בדלפק ועליו (איך לא) רשומים כל הפרטים כדי לבצע עסקה.

האיום הגדול ביותר בשימוש בכרטיסי אשראי בכלל וגם באינטרנט הוא השימוש הבלתי חוקי שיכולים לעשות בו עובדי החברה. תאר לך שאתה מזמין טלפונית פיצה או כרטיסים לתיאטרון. אתה לא יודע עם מי אתה מדבר, ומה הוא עלול לעשות עם כל הפרטים שמסרת טלפונית.

אמצעי הגנה אחרים שהבנק יכול לנקוט בהם

אמצעי הגנה נוסף שהבנקים המקוונים נוקטים בו הוא שימוש ב-**firewall** (קיר מגן). זוהי מערכת (חומרה ותוכנה) המיועדת להגן על מחשבי הבנק מפני חדירת גורמים בלתי מורשים.

מערכת **Firewall** עורכת בקרה מתמדת על המבקשים להיכנס למחשב הבנק. גם לאחר שנוצרה תקשורת בין המחשב שלך למחשב הבנק, מערכת Firewall ממשיכה במעקב, וכך היא מסננת נסיונות חדירה/פריצה אל מחשב הבנק.

כך לא בונים סיסמה...

נקיטת צעדים לאבטחה

הצעדים שתבצע לאבטחת המידע מיועדים להקשות על גישה לא מורשית.

להלן כמה עצות כיצד להגן על עצמך:

- לאחר גמר הפעילות באתר הבנק המקוון, יש לצאת לגמרי מהתוכנה ולסגור את הדפדפן, מכיון שקיימת סכנה שבעת גלישה לאתר אחר, מידע שעיינת בו באתר הבנק יהיה עדיין בר גישה וזמין בזיכרון המחשב.
- אין להשאיר את הדפדפן פתוח באתר הבנק המקוון. בדרך כלל הבנק המקוון ינתק את המחשב מן המערכת לאחר משך זמן מסוים ללא פעילות. למרות זאת, אין לעזוב את המחשב כשעמוד הבנק המקוון פתוח על המסך.
- אין להשאיר ליד המחשב שיקים ריקים או מבוטלים, דפי חשבון, תדפיסים או מידע אחר הנוגע לבנק המקוון. מידע מן המסמכים הללו עלול להיות מנוצל בידי נוכלים כדי לפרוץ לתוך החשבון, או כדי לפזר שיקים מחשבונות לא שלהם.
- לעולם אין למסור סיסמה לאף אחד.

מה עליך לדעת עכשיו

בפרק זה נסקרו שיטות הצפנה ואמצעי הגנה בהם נוקט הבנק. דנו כיצד לרתום את טכנולוגיות ההצפנה כדי להגן על המידע ואילו צעדים ניתן לנקוט כדי להגביר את האבטחה.

במקרה שהסיסמה נשכחה, יש לפנות אל הבנק. לעולם אין למסור את הסיסמה למישהו, גם לא לפקיד הבנק.

פרק 6

רשימת תיוג לאבטחת המידע

פרק זה יעסוק בנושאים הבאים:

- עצות לשמירת הפרטיות.
- עצות לאבטחת מידע.

e-Banking 86

עצות לשמירת פרטיותך

מילות הזהירות הבאות לגבי הגנת החשאיות, מתאימות הן לבנקאות מקוונת והן לכל שימוש במסחר אלקטרוני:

1. **חפש אחר הצהרת פרטיות או אבטחת מידע באתר** – זוהי דרך מצוינת ללמוד באופן ישיר באילו צעדים נוקט הבנק כדי לשמור על פרטיות לקוחותיו וכיצד הוא נערך להגן על המחשבים שלו.
2. אם לבנק מקוון אין באתר שלו הצהרת פרטיות או אבטחת מידע שכזאת, כדאי לצלצל ולשאול מדוע. אם נתקלת בסירוב לקבל אותה, כדאי שתבחר בבנק אחר.
3. **אין למסור מידע אישי אם אין זה נחוץ כדי לבצע פעולה מסוימת** – לדוגמה, אין סיבה שבעולם למסור את תאריך הלידה של אמא שלך, כאשר אתה רוצה לפתוח תוכנית חיסכון. יכול להיות שהבנק רוצה לשלוח לאמא שלך פרחים ביום ההולדת - זה מעשה שיווקי יפה מאוד, אבל אין לו דבר וחצי דבר עם פתיחת תוכנית החיסכון שלך! אם, במהלך ביצוע העסקה באינטרנט, נתקלת בפריט מידע שלדעתך אינו נחוץ להשלמת העסקה, אבל הבנק מחייב את הימצאותו - צלצל ושאל מדוע הוא נחוץ?
4. **מידע מסוים רגיש יותר מנתונים אחרים** – תאריך לידה, תעודת זהות ושם המשפחה של אמא שלך לפני נישואיה, יש למסור רק אם אתה בטוח שהמידע ינוצל כראוי.
5. **חלקים מאתר הבנק מאובטחים ואחרים לא** – ביצוע פעולות נעשה תחת אבטחה (מנעול בשורת המצב בתחתית החלון וכתובת המתחילה בתווים http**s**). משלוח דואר אלקטרוני באמצעות טופס מאתר הבנק בדרך כלל אינו מאובטח - שים לב.
6. **לעולם אין למסור את הסיסמה** – סיסמאות צריכות להיות חסויות.
7. **אם אתה מתבקש להקליד את מספר כרטיס האשראי, יש לוודא שהמערכת פועלת במצב מאובטח** – סמל המנעול בשורת המצב בתחתית החלון וכתובת המתחילה ב-http**s**.
8. **הישמר מפני אתרים מתחזים** – אתה עשוי להגיע בטעות, או שלא בטעות, לאתר המתחזה לבנק. אל תמסור שום מידע אישי לאתר כל עוד אינך בטוח ב- 100% שהוא חוקי. אם מחליטים לעשות עסקים עם בנק מקוון, יש לוודא שהוא חוקי.
9. **עוגיות במחשב - cookies** – עוגיה היא מידע הנרשם במחשב שלך על ידי האתר בו אתה גולש כדי לעקוב אחר פעילותך. יש בנקים המחייבים שאפשרות זו תהיה פעילה כתנאי לעבודתם.
10. **שיטות חלופיות להעברת מידע** – אם מכל סיבה שהיא, לא נוח למסור לבנק מידע בצורה מקוונת, ודא שלבנק יש אפשרות ביצוע טלפונית או דרך הפקס.

עצות לאבטחת המידע במחשב שלך

1. **אבטחה מתחילה על שולחן העבודה של הלקוח** – כאשר עוסקים בבנקאות מקוונת, אבטחת הפעולה אינה רק באחריות הבנק. לעולם אין להתחבר אל אתר הבנק המקוון ולאחר מכן להפקיר את המחשב במקום העבודה או בכל אתר שהוא, כשלאחרים ניתנת גישה למערכת. רבים מאתרי הבנקים המקוונים יתנתקו באופן אוטומטי אם מסך המחשב אינו פעיל במשך זמן מה. מדיניות זו הינה לטובת הלקוח.

2. **לאחר השימוש בשירותי הבנק המקוון, יש להתנתק לפני גלישה לאתרי אינטרנט אחרים** – כדי להיות בטוחים, סגרו את הדפדפן לאחר גמר הפעילות באתר הבנק המקוון, והתחילו אותו מחדש לפני שאתם פונים לאתר אחר. ישנם אתרים המסוגלים לאתר היכן גלשתם לפני שהגעתם אליהם, ואפשר למנוע זאת על ידי סגירת הדפדפן.

3. **השתמשו אך ורק בדפדפן מאובטח התומך בעסקאות חשאיות** – הדפדפנים המקובלים על ידי רוב הבנקים הינם Internet Explorer ו- Netscape Navigator.

4. **הגנו על המחשב מפני וירוסים** – מומלץ להתקין תוכנת אנטי וירוס ולשדרג אותה לעיתים קרובות.

5. **קבלו המלצה** – לפני הצטרפות לבנק מקוון, כדאי לקבל חוות דעת מלקוח קיים היכול להצביע על בעיות אבטחה או בעיות אחרות.

6. **כדאי לאמץ את כללי הזהירות הבסיסיים** – יש לנקוט באמצעי זהירות, כולל הגבלת הגישה למחשב, הסתרת מספרי חשבון וסיסמאות, החלפת סיסמאות לעיתים קרובות, הימנעות מפתיחת דואר אלקטרוני ממקורות בלתי ידועים ואי התקנת תוכנות פירטיות.

פרטים נוספים לגבי אבטחת המחשב תוכלו למצוא בספר "**פריצה? לא במחשב שלי!**" בהוצאת הוד-עמי.

מה עליך לדעת עכשיו

חשאיות ואבטחה הינן בראש מעייניו של הלקוח וגם של הבנק. יחד עם זאת מומלץ לנקוט בצעדים כדי להגן על הכסף ועל חשאיות הזהות כשגולשים באינטרנט.

- שמרו מכל משמר על הקוד והסיסמה.
- היו עירניים למצב האבטחה. מתי כן ומתי לא מופעלת האבטחה ופעלו בהתאם.
- היו "קמצנים" בכל הנוגע למסירת פרטים. מסרו רק את הפרטים הנחוצים להשלמת העסקה.

אינדקס

ד

ה

ו

ח

ט

י

כ

מ

נ

ס

ע

פ

ק

ש

ת